

**NAURUN PAIKKA.**  
**KESKUSTELUNANALYYTTINEN TUTKIMUS NAURUN MERKITYKSESTÄ**  
**PARTURIN JA ASIAKKAAN VÄLISESSÄ VUOROVAIKUTUKSESSA.**

Suomen kielen  
pro gradu -tutkielma  
Jyväskylän yliopistossa  
marraskuussa 2001

Reetta Peltomaa

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <b>Tiedekunta</b><br>HUMANISTINEN  | <b>Laitos</b><br>Suomen kielen laitos |
| <b>Tekijä</b> Reetta Peltomaa  |                                       |
| <b>Työn nimi</b> Naurun paikka. Keskustelunanalyttinen tutkimus naurun merkityksestä parturin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa.   |                                       |
| <b>Oppiaine</b> Suomen kieli   | <b>Työn laji</b> Pro gradu –tutkielma |
| <b>Aika</b> Syksyllä 2001  | <b>Sivumäärä</b> 74 sivua             |
| <p><b>Tiivistelmä – Abstract</b></p> <p>Tämä tutkimus käsitteli naurua yhtenä merkityksellisenä piirteenä vuorovaikutustilanteissa. Tutkimuksella halusin selvittää, mitä tehtäviä naurulla on parturin ja asiakkaan välisessä keskustelussa ja mitä merkityksiä parturi ja asiakas antavat naurulle toimiessaan vuorovaikutustilanteissa. Käsittelin myös sitä, millaisia ympäristöjä naurulla on, ja onko partureilla ja asiakkailla jokin tietty naurutapa. Koska parturin ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on institutionaalista vuorovaikutusta, tutkimus käsitteli naurun merkitystä myös yhdessä tietyssä institutionaalisessa kontekstissa eli parturikontekstissa.</p> <p>Tutkimuksen metodina oli keskustelunanalyysi. Tämä menetelmä sopi hyvin tutkimukseen, jossa tehtiin tarkkaa analyysia tällaisesta pienestä vuorovaikutuksen piirteestä eli naurusta. Metodin tarkka litterointijärjestelmä mahdollisti systemaattisen ja tarkan aineiston analyysin. Tutkimuksen aineisto koostui yhteensä kuudesta asiakaskäynnistä, jotka videoitiin ja nauhoitettiin. Aineisto rajattiin käsittämään kaikkien asiakaskäyntien aloitus- ja lopetusvaiheet. Näin lopullisen aineiston pituus oli 24 minuuttia ja 35 sekuntia.</p> <p>Tutkimus osoitti, että parturi nauraa asiakaskäyntien aikana enemmän kuin asiakas. Erytisesti keskustelujen aloitusvaiheissa parturi nauroi paljon. Lopetusvaiheessa parturin ja asiakkaan nauruejen määrät tasoittuivat, kuitenkin niin, että parturi oli edelleenkin keskustelun nauravampi osapuoli. Tutkimus osoitti myös, että naurulla oli suuri sosiaalinen merkitys parturikontekstissa: se oli apuna ongelmatilanteissa, uuden keskustelunaiheen alussa, sillä voidaan osoittaa, että keskustelija on mukana aktiivisena kuuntelijana ja lisäksi se toimii koko keskustelutilanteen lopettajana.</p> |                                       |
| <b>Asiasanat</b> keskustelunanalyysi, institutionaalisuus, nauru   |                                       |
| <b>Säilytyspaikka</b> Suomen kielen laitos   |                                       |
| <b>Muita tietoja</b>   |                                       |

## SISÄLLYS

|   |    |
|---|----|
| Litterointimerkit.....  | i  |
| 1 JOHDANTO.....   | 1  |
| 1.1 Miksi tällainen tutkimus?.....  | 1  |
| 1.2 Naurun sosiaalisuus .....   | 4  |
| 1.3 Parturikonteksti tutkimuskohteena .....                                     | 5  |
| 1.4 Tutkimusongelmat.....   | 6  |
| 2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....   | 8  |
| 2.1 Aineiston keruu ja rajaus.....  | 8  |
| 2.2 Aineiston litteroinnista.....   | 10 |
| 3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....  | 12 |
| 3.1 Keskusteluanalyysi.....   | 12 |
| 3.1.1 Keskusteluanalyysin lähtökohdat ja peruseriaatteet.....                   | 12 |
| 3.1.2 Vuorovaikutuksen perusjäsenykset.....                                     | 15 |
| Vuorottelujäsennys.....   | 15 |
| Vuoron rakenne ja vuoron jakelun periaatteet.....                               | 18 |
| Vierusparit.....  | 19 |
| Preferenssijäsennys.....  | 21 |
| Osallistumiskehikko.....  | 21 |
| 3.1.3 Aikaisemmat keskusteluanalyttiset tutkimukset naurusta.....               | 22 |
| 3.2 Institutionaalisuuden käsitteestä .....                                     | 24 |
| 4 NAURU PARTURIKONTEKSTISSA.....  | 28 |
| 4.1 Yksin- ja yhteisnaurun erot – lyhyt kvantitatiivinen katsaus aineistoon.... | 28 |
| 4.2 Aloitusvaiheen naurut.....  | 31 |
| 4.2.1 Aloitusvaiheen rakenteesta.....   | 31 |
| 4.2.2 Nauru osoittamassa tilanteen hauskuutta .....                             | 32 |
| 4.2.3 Nauru aloitusvaiheen ongelmatilanteissa.....                              | 39 |
| 4.2.4 Nauru uuden keskustelunaiheen alussa.....                                 | 46 |
| 4.2.5 Nauru osoittamassa puheen sävyn tunnistamista.....                        | 50 |
| 4.3 Lopetusvaiheen naurut.....  | 53 |
| 4.3.1 Lopetusvaiheen rakenteesta.....   | 53 |
| 4.3.2 Nauru lopetusvaiheen ongelmatilanteissa.....                              | 54 |
| 4.3.3 Nauru rikkomassa vuoron etenemisen.....                                   | 57 |

|   |    |
|---|----|
| 4.3.4 Nauru toiston voimistajana.....                             | 60 |
| 4.3.5 Nauru tilanteen lopettajana.....                            | 62 |
| 5 PÄÄTÄNTÖ.....   | 68 |
| 5.1 Naurun merkitys parturin ja asiakkaan vuorovaikutuksessa..... | 68 |
| 5.2 Tutkimustulosten pohdintaa ja tutkimuksen arviointia.....     | 70 |
| 5.3 Jatkotutkimuskysymyksiä.....                                  | 73 |

## LÄHTEET

## Litterointimerkit

### 1. SÄVELKULKU

Prosodisen kokonaisuuden lopussa:

|   |                     |
|---|---------------------|
| . | laskeva intonaatio  |
| , | tasainen intonaatio |
| ? | nouseva intonaatio  |

Prosodisen kokonaisuuden sisällä tai alussa:

|      |  |
|------|--|
| ↑    | seuraava sana lausuttu ympäristöä korkeammalta                             |
| heti | (alleviivaus) painotus tai sävelkorkeuden nousu muualla kuin sanan lopussa |

### 2. PÄÄLLEKKÄISYYDET JA TAUOT

|     |                           |
|-----|---------------------------|
| [   | päällekkäispuhunnan alku  |
| ]   | päällekkäispuhunnan loppu |
| (.) | tauko                     |

### 3. PUHENOPEUS JA ÄÄNEN VOIMAKKUUS

|       |   |
|-------|---|
| > <   | (sisäänpäin osoittavat nuolet) nopeutettu jakso |
| < >   | (ulospäin osoittavat nuolet) hidastettu jakso   |
| joo:: | (kaksoispisteet) äänteen venytys                |
| ° °   | ympäristöä vaimeampaa puhetta                   |
| AHA   | (kapiteelit) äänen voimistaminen                |

### 4. HENGITYS

|      |   |
|------|---|
| .hhh | sisäänhengitys                                      |
| hhh  | ulohengitys   |
| .joo | (piste sanan edessä) sana lausuttu sisäänhengittäen |

### 5. NAURU

|         |   |
|---------|---|
| he he   | nauria (litteroitu eri äänneiden mukaan, esim. ha ha, hi, hi, jne.) |
| s(h)ana | (suluissa oleva h sanan sisällä) nauraen lausuttu sana              |
| £ £     | hymyillen sanottu sana tai jakso                                    |
| ↑ha ha  | Korkealta lähtevä ja nopeasti laskeva nauru                         |

### 6. MUUTA

|       |   |
|-------|---|
| # #   | nariseva ääni   |
| @ @   | äänien laadun muutos  |
| si-   | (tavuviiva) sana jää kesken   |
| (tai) | sulkeiden sisällä epäselvästi kuultu jakso tai puhuja                       |
| (-)   | sana, josta ei saatu selvää   |
| (--)  | pitempi jakso, josta ei saatu selvää  |
| (( )) | kaksoissulkeiden sisällä litteroijan kommentteja ja selvityksiä tilanteesta |

## 1. JOHDANTO

### 1.1. Miksi tällainen tutkimus?

Nauru kuuluu meidän jokapäiväiseen elämäämme. Se on sosiaalista, tarttuvaa ja se tuottaa hyvänolon tunnetta monille. Hymy ja nauru välittävät hyvää mieltä ja positiivisuutta myös muille ihmisille. Erilaiset puheviestinnän oppaat määrittelevätkin naurun yhdeksi onnistuneen ja menestyksekkään vuorovaikutustilanteen piirteeksi. Toisaalta nauru auttaa elämän synkkyyteen, ahdistukseen ja pelkoihin. Nauru on siis ihmisen luonnollinen keino torjua pahaa oloa, kuolemaa ja muita ihmistä tai lähiomaista uhkaavia vaaroja. Mutta toisaalta, vaikka naurua onkin ylistetty, sitä on myös pyritty kontrolloimaan. Voimakasta naurua on pidetty brutaalina, eroottisena ja sopimattomana. Erityisesti naisia varoiteltiin ennen nauramasta liikaa, jottei hän antaisi itsestään liian kutsuvaa ja helppoa kuvaa. (Haakana 1999: 14–15.)

Elokuussa 2000 olin itse parturissa leikkauttamassa hiuksiani. Kun keskustelin parturin kanssa, kiinnitin huomiota hänen nauruunsa ja naurahduksiinsa. Loppujen lopuksi huomasin itsekin naurahtelevani hänen mukanaan, vaikei asiassa olisi ollutkaan minun mielestäni mitään hauskaa. Kun tulin pois parturista, tämä asia todella mietitytti minua. Näin sain idean pro gradu -tutkielmaani. Opintojeni aikana keskusteluntutkimus ja siihen liittyvät asiat ovat kiinnostaneet minua kaikkein eniten, siksi tuntui luonnolliselta valita pro gradu -työn aihe keskusteluntutkimuksen alalta.

Kun ystäväni, sukulaiseni ja tuttavani kyselevät minulta, mistä aion tehdä pro gradu -työni, niin vastaan: "Tutkin, mitä asioita nauru ilmentää parturin ja asiakkaan välisessä keskustelussa". Reaktiot riippuvat siitä, kuka kysyjä on. Jos kysyjänä on joku opiskelijatoverini, usein he toteavat aiheeni olevan varsin mielenkiintoinen ja varmasti tärkeä keskusteluntutkimuksen kannalta. Jos kysyjänä taas on esimerkiksi joku sukulaisistani, usein he kommentoivat aihetta nauraen ja kysyvät: "Voiko tuollaistakin tutkia?" Yleensä ihmiset siis näyttävät ajattelevan, että kannattaako nauruun ja huumoriin liittyvät asiat ottaa vakavasti. Mutta useimmiten ihmiset kuitenkin kysyvät "Onko tuosta jollekin jotain hyötyä?"

Varsinaisesti itse naurua ei juurikaan ole kielitieteen alalla tutkittu, sitä on vain sivuttu ohimennen monissa tutkimuksissa eri tieteenaloilla. Eniten naurua on tutkittu filosofiassa, estetiikassa, sosiologiassa ja psykologiassa. Sosiologian edustaja Gail Jefferson on analysoinut naurua keskustelussa moneen eri otteeseen (Jefferson mm.

1979, 1984, 1985, 1988). Hän on käyttänyt tutkimuksissaan metodina keskustelunanalyysia. Naurua ei ennen ole pidetty laisinkaan kieleen kuuluvana, sitä ei siis ole pidetty kielen osana. Yhtenä tämän tutkimuksen tavoitteena onkin vahvistaa naurun asemaa juuri kielitieteellisessä tutkimuksessa. Naurua on kyllä erilaisissa kielitieteellisissä analyyseissä sivuttu, mutta vain ohimennen. (Haakana 1996: 143.) Suomessa Markku Haakana tosin on tutkinut naurun merkitystä lääkärin ja potilaan välisessä vuorovaikutuksessa (Haakana 1999). Haakana on käyttänyt tutkimuksessaan metodina keskustelunanalyysia, joten päätin itsekin kokeilla, miten se sopii parturin ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen analysoimiseen. Haakanan tutkimus onkin ollut minulle todellinen löytö, tuki ja turva, josta olen saanut monia hyviä ideoita ja ajatuksia omaan tutkimukseeni.

Tässä pro gradu -tutkimuksessani analysoin naurua yhtenä vuorovaikutuksen merkityksellisenä piirteenä. Yhtenä tutkimuksen tavoitteena onkin edistää tietämystämme naurusta vuorovaikutuskeinona. Analysoin siis sitä, miten keskustelun osapuolet käyttävät naurua luodessaan ja tulkitessaan merkityksiä. Toisaalta tämä on tutkimus myös parturin ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta.

Tarkoituksenani ei ole tehdä mitään opaskirjasta partureille ja asiakkaille, jotta he voisivat kehittää vuorovaikutustaitojaan. Tarkoituksenani on tutkia yhtä tiettyä keskustelun piirrettä, eli naurua tietyssä kontekstissa. Analysoin, mitä merkityksiä naurulla on parturin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Markku Haakana perusteli oman väitöskirjansa tarkoitusta mielestäni varsin hyvin:

– – Uskon, että analysoimalla ihmisten toimintaa ja yrittämällä ymmärtää sitä – – tulemme tietoisemmiksi niistä asioista, joita teemme: onpa kyse sitten siitä, miten toimimme ystävien tai perheen kesken, tai siitä miten toimimme lääkärin vastaanotolla lääkäreinä ja potilaina. Tällainen oman ja toisen toiminnan havaitseminen ja ymmärtäminen on avain asioiden muuttamiseen, mikäli niitä halutaan muuttaa. (Haakana 2000: 93.)

Tämä tutkimus ei myöskään ole huumorintutkimusta. Vaikka huumori liittyykin nauruun varsin kiinteästi, on se niin laaja ja monitahoinen alue, että siihen suohon uppoutuminen saattaisi olla turmiollista. Kaikki suuret ajattelijat aina Aristoteleesta lähtien ovat halunneet antaa oman määritelmänsä huumorista. Yhteisymmärrykseen asiasta ei kuitenkaan ole päästy, joten huumorin määrittelemisen tuntuu ikuiselta ongelmalta. (Haakana 1996: 142.) Haakana määrittelee naurun yhdeksi huumorin

ilmentymäksi, eli naurulla keskustelijat siis osoittavat, että he ovat tunnistaneet sekvenssin huumoriksi (Haakana 1996: 148).

Aina Platonista ja Aristotelesta asti eri tiedemiehet ja ajattelijat ovat yrittäneet määritellä naurua. Naurun salaisuutta on yritetty selvittää ja siitä on koitettu tehdä erilaisia nauruteorioita. Kaikki nämä teoriat yrittävät kuitenkin vastata kysymykseen "mikä saa meidät nauramaan?" Kuitenkaan mikään teoria ei vielä ole pystynyt tarkkaan määrittelemään naurua ja sen luonnetta. (ks. esim. Haakana 1999: 5–6.)

Suomen kielen perussanakirja määrittelee nauraa-verbin synonyymeiksi muun muassa *hiehittää, hohottaa, höröittää, hekottaa, kikattaa, käkättää, räkättää, kihertää, tirskua ja pyrskiä* -verbit. Nämä kuvaavat erilaisia naurutyyppejä. Lisäksi Suomen kielen perussanakirjassa annetaan esimerkkejä nauraa-verbin käytöstä: *Nauraa makeasti, pilkallisesti. Nauraa kuollakseen, katketakseen. Hänelle nauroivat kaikki. Hänet naurettiin ulos.* Esimerkeistä käy hyvin ilmi, kuinka nauru näissä liitetään vain huvittavuuteen tai pilkkaan. (Suomen kielen perussanakirja 1996.)

Toisaalta, vaikka naurua ja sen merkitystä ei olekaan pidetty kielen keskeiseen sisältöön kuuluvana, voidaan suomalaisesta kirjallisuudestakin löytää esimerkkejä naurun tärkeydestä. Naurua pyritään kuvaamaan myös kirjoitetussa tekstissä osana ihmisten välistä dialogia. Usein kirjallisuudessa pyritään jäljittelemään naurua mahdollisimman tarkkaan, partikkeli partikkelilta.<sup>1</sup>

Tutkimuksessani en käsittele vain puhdasta naurua, vaan otan analysoinnin kohteeksi myös naurun läpi puhutut asiat (nauravalla äänellä tai nauraen puhutut jaksot) ja naurahdukset. Myös hymyllä on tärkeä osuus ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, joten aion ottaa myös sen huomioon, sikäli kun se on tutkimukseni kannalta relevanttia. Hymyn analysoiminen on kuitenkin melko haasteellinen tehtävä, joten siihen uppoutuminen olisi näin pienen työn sisällä liian suuri tehtävä. Käsitelen hymyä siis vain niiltä kohdin, kun se olennaisesti liittyy analysoimiini naurujaksoihin ja on selkeästi analysoitavissa.

---

<sup>1</sup> Esimerkiksi Väinö Linnan Tuntemattomassa sotilaassa Vanhalan naurunkiherrystä kuvataan useassa eri kohdassa: *–Maha vaan kurisis, khihi. Mitäs herrat sanois korpisoturille!*



## 1.2. Naurun sosiaalisuus

Nauru on ennen kaikkea sosiaalista toimintaa. Kun ihmiset kohtaavat ja keskustelevat toistensa kanssa, keskustelun lomassa voi kuulua selkeää naurua tai nauruhörähdyksiä, mutta myös huomaamattomampaa lievää naurahtelua, nauraen tai hymyn läpi sanottuja sanoja. Naurun sosiaalisuus siis näkyy siinä, että me harvoin nauramme yksin. Naurututkijoiden mukaan naurun laukaisee enemmänkin sosiaalinen tilanne kuin jokin kognitiivinen ärsyke, kuten esimerkiksi vitsi. Naurun sosiaalisesta luonteesta kertoo sekin, että nauramme kolmekymmentä kertaa todennäköisemmin seurassa kuin ollessamme yksin, ellemme sitten lue kirjaa tai katso televisiota. (Heikkinen 2000: 22.) Mikäli nauramme yksin, se liittyy usein johonkin aiemmin kokemaamme sosiaaliseen tilanteeseen (Mulkay 1988: 108). Ja jos nauramme yksin julkisella paikalla tai toisten ihmisten ollessa läsnä, selitämme usein, miksi nauramme ("Muistin juuri yhden hauskan jutun viime viikolta."). Mikäli emme selitä muille yksinnauramisemme syytä, saatetaan naurajalta kysyä esimerkiksi, että "Mikä nyt noin naurattaa?" (Haakana 1999: 18).

Ihmiset nauravat eri asioille riippuen siitä, millaisia he ovat. Usein saatammekin sanoa, että jollain ihmisellä on niin erikoinen huumorintaju, kun ihmettelemme, miksi joku nauraa jollekin asialle. Myös ihmisen olotila vaikuttaa nauramiseen: jonain päivänä jokin asia saattaa naurattaa enemmän kuin taasen jonain toisena päivänä. Myös ikä ja sukupuoli vaikuttaa nauramiseen ja sen yleisyyteen (Heikkinen 2000: 21).

Koska nauru on enimmäkseen vahvasti sosiaalista toimintaa tai tapahtumaa, sitä säätelee ja muuntelee yhteisön normisto (Kinnunen 1994: 58). Meidän sisäämme on siis ikään kuin rakennettu järjestelmä, joka sisältää sen tiedon, missä, milloin ja miten me voimme nauraa (Haakana 1999: 17). Siinä on suuri ero, nauraako jonkun kanssa vai jollekin. Useimmat meistä nauravat johtajan kanssa, mutta harva uskaltaa nauraa johtajalle. Vaikka ihminen ei tietoisesti kontrolloikaan nauruaan, opimme kasvaessamme nauramisen sosiaaliset säännöt eli sen, milloin voimme nauraa ja milloin taasen emme. (Heikkinen, 2000: 22.)

### 1.3. Parturikonteksti tutkimuskohteena

Parturin ja asiakkaan välinen keskustelu on institutionaalista keskustelua. Toisaalta voisi puhua myös asiointikeskustelusta. Keskustelunanalyysin avulla tutkin institutionaalisuutta ja naurun esiintymistä tällaisessa institutionaalisessa kontekstissa. Yksi tämän tutkimuksen tavoitteista onkin edistää tietämystämme yhdestä tietystä institutionaalisesta kontekstista, parturikontekstista. Tämä konteksti on tutkijalle varsin haastava, koska parturin ja asiakkaan vuorovaikutuksessa mukana on sekä institutionaalista keskustelua että arkikeskustelua. Jos esimerkiksi verrataan parturikontekstia johonkin selkeämmin institutionaaliseen keskusteluun, esimerkiksi joissain virastossa käytävään keskusteluun, voi huomata kuinka erilaisesta institutionaalisesta tilanteesta on kysymys. Parturitilanne on paljon intiimimpi tilanne, kuin esimerkiksi virastoissa tapahtuvat institutionaaliset vuorovaikutustilanteet. Myös fyysinen kosketus tekee tilanteesta paljon intiimimmän.

Parturikontekstissa keskustelu ja erilaiset toiminnot kulkevat tietyn kaavan mukaan. Drew'n ja Heritagen (1992: 44–45) mukaan institutionaalisten tilanteiden muotoutuminen rakenteeltaan kiteytyneiksi toimintojen ketjuksi johtuu usein ammattilaisen aloitteesta ja kontrollista. Ammattilaiset kehittävät vakiintuneita tapoja hoitaa asiakastilanne, mutta maallikko ei useinkaan koe tällaista institutionaalista tilannetta rutiinimaiseksi. Kuitenkin parturikontekstissa myös asiakas yleensä tietää, mitä vaiheita parturissa käydään läpi. Näin ollen asiakaskin voi siirtää keskustelun uusiin aiheisiin. (vrt. Raevaara 2000: 120.) Tässä tutkimuksessa keskityn erityisesti analysoimaan asiakaskäyntien aloitus- ja lopetusvaiheita, joissa parturin ja asiakkaan toiminnot ovat varsin kiteytyneitä.

Institutionaaliset tilanteet voivat noudattaa jopa tarkkaa kirjallista esityslistaa tai muuten etukäteen laadittua työjärjestystä. Tällaiset tarkat säännöt ovat kuitenkin tyypillisiä vain joillekin institutionaalisille tilanteille, esimerkiksi oikeussali-istunnoille (Raevaara–Ruusuvuori–Haakana 2001: 17). Mutta epämuodollisimmissakin keskustelutilanteissa, kuten parturissa, keskustelulla on jokin tavoite ja keskustelijoilla tietyt roolit ja niiden mukaiset tehtävät (Drew ja Heritage 1992: 43–35).

Yksi tämän tutkimuksen haasteista on se, että parturin ja asiakkaan välistä vuorovaikutuksen tutkimusta ei ole ennen tehty. Itse en ainakaan, yrityksistäni huolimatta, ole löytänyt yhtään tutkimusta tai löytänyt edes mitään viittauksia tai vihjeitä siitä, että tällaista tutkimusta olisi tehty. Kyseessä on siis täysin tutkimaton alue,

mikä tekee tutkimuksestani entistä mielenkiintoisemman ja haastavamman. Kangasharju (1998: 409) onkin sanonut, että tutkimattomiin alueisiin liittyy usein myös arvostuksia: sitä, mitä ei ole tutkittu, ei ole myöskään arvostettu. Tämä antaa itselleni lisämotivaatiota tämän tutkimuksen tekemiseen.

#### 1.4. Tutkimusongelmat

Tutkimuksen tavoitteena on analysoida naurun merkitystä parturin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Tarkoitukseni ei siis ole, kuten jo aikaisemminkin totesin, tehdä mitään ohjekirjasta partureille ja heidän asiakkailleen, jotta he voisivat kehittää vuorovaikutustaitojaan paremmaksi, vaan tarkoitus on tutkia naurun asemaa ja merkitystä yhdessä tietyssä vuorovaikutustilanteessa.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä on tarkastella, milloin parturi ja asiakas nauravat yhdessä ja milloin erikseen. Mihin nauru tällöin liittyy? Lähden liikkeelle siitä, että nauru on sosiaalista toimintaa eli sitä harrastetaan yhdessä toisten ihmisten kanssa. Luennoissaan Sacks (1992b: 571) on puhunut siitä, että nauraminen on yksi niistä harvoista asioista, joita ihmiset voivat keskustelussa tehdä yhdessä ja samaan aikaan. Tutkin, löytyykö yhteisnauruille jokin tietty nauruympäristö, onko keskusteluissa siis jokin tietty kohta tai asia, jolloin naurua esiintyy? On kuitenkin huomattava, että kaikki nauru ei kuitenkaan aina ole kutsuvaa, vaikka jotkut tutkijat ovat näin väittäneetkin (ks. esim. Jefferson 1979, 1984, ks. myös Jeffersonin ajatusten kritiikistä, esim. Adelswärd 1989: 107–136). Nauraja ei tällöin odotakaan, että toinen osapuoli lähtisi mukaan nauruun.

Olen jakanut tutkimuksen aineiston aloitus- ja lopetusvaiheiden nauruihin. Aloitusvaiheella tarkoitan jaksoa, jolloin asiakas on juuri istunut parturin tuoliin. Aloitusvaihe päättyy, kun parturi ja asiakas ovat päässeet sopimukseen siitä, mitä hiuksille tehdään, ja siirtyvät institutionaaliseen keskustelusta arkikeskustelumaaisempaan suuntaan. Lopetusvaihe taas käsittää jakson, jossa parturi ja asiakas siirtyvät arkikeskustelusta jälleen institutionaaliseen keskusteluun, siirtyvät siis käsittelemään sitä, tyydyttääkö lopputulos asiakasta. Lopetusvaihe päättyy, kun asiakas nousee tuolista ja siirtyy maksamaan. Toisena tutkimustehtävänä on tarkastella, miten aloitus- ja lopetusvaiheen naurut eroavat toisistaan? Onko jommassakummassa enemmän naurua kuin toisessa? Liittyykö nauru aloitusvaiheissa johonkin tiettyyn

tilanteeseen kuten esimerkiksi parturin ja asiakkaan epävarmuuteen tai vierauteen? Entä onko lopetusvaiheella joitain tiettyjä nauruympäristöjä, joita ei löydy aloitusvaiheesta ja toisinpäin?

Koska parturin ja asiakkaan välinen keskustelu on institutionaalista keskustelua, analysoin myös sitä, miten institutionaalisuus näkyy puheessa. Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus on suuntautunut yleensä ammattilaisen toiminnan tarkasteluun. Jos tutkittavana on ollut maallikon osuus, huomiota on kiinnitetty pääasiassa siihen, miten instituution edustaja tai institutionaalisen tilanteen normit rajoittavat maallikon osallistumista vuorovaikutukseen. (esim. Raevaara 2000: 13–14.) Tarkastelen tässä tutkimuksessa, miten keskustelijat, siis sekä asiakas ja parturi, suorittavat institutionaalisia tehtäviään ja miten nauru liittyy tähän. Nauravatko parturi ja asiakas eri tavalla? Nauraako esimerkiksi toinen keskustelun osapuoli aina tietyssä ympäristössä, siis tietyssä keskustelun kohdassa, ja liittykö nauru tällöin heidän institutionaalisiin tehtäviinsä?

## 2. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen lyhyesti, kuinka olen toteuttanut tutkimukseni. Ensiksi läpikäyn aineiston keruuseen ja rajaukseen vaikuttaneita seikkoja. Sen jälkeen esittelen, kuinka olen litteroinut rajatun aineiston ja mitä ongelmia olen kohdannut litterointityössäni.

### 2.1. Aineiston keruu ja rajaus

Hienojakoiset, puheenvuoro puheenvuorolta rakentuvat keskustelun piirteet jäävät helposti vuorovaikutustilanteessa keskustelijoiden tietoisien huomion ulkopuolelle. Keskustelunanalyysissä pyritään saamaan selville keskustelijoiden omia jäsennyksiä vuorovaikutustilanteesta. Jotta tällaiset pienet keskustelun ja jäsennyksen piirteet olisi mahdollista havaita, on keskustelu nauhoitettava aidosta institutionaalista tilanteesta. Nauhoitettu aineisto varmistaa myös sen, ettei mikään tärkeä keskustelun piirre jää analysoijalta huomaamatta. Lisäksi nauhoitettu aineisto mahdollistaa tilanteeseen palaamisen yhä uudestaan. (Raevaara–Ruusuvuori–Haakana 2001: 26–27.)

Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty yhden viikon aikana marras–joulukuun vaihteessa vuonna 2000. Aineisto koostuu ääni- ja videonauhoista, jotka on kerätty kahdesta eri länsisuomalaisesta parturiliikkeestä. Kyseessä oli kaksi pientä parturiliikettä, joissa oli yksi asiakas ja parturi kerrallaan, joten keskusteluihin osallistui vain kaksi henkilöä, parturi ja asiakas. Tietysti taustalla oli muita parturiympäristöön kuuluvia normaaleja häiriötekijöitä, esimerkiksi taustalla kuuluva radion ääni ja aina välillä puhelimen soiminen. Tutkittavien henkilöiden lisäksi paikalla olin vain minä, mutta en osallistunut keskustelutilanteisiin millään tavalla, vaan pysyttelin taustalla. Vain yhtä asiakasta häiritsi minun läsnäolonni, ja hän tahtoi kovasti tietää tutkimuksestani ja opiskeluistani yleensäkin.

Asiakaskäyntejä aineistossa on yhteensä kuusi kappaletta, joista neljä on naisasiakasta ja kaksi on miesasiakasta. Tässä tutkimuksessani en kuitenkaan erottele, onko kyseessä nais- vai miesasiakas, koska se ei tämän tutkimuksen kannalta ole relevanttia. Tutkimuksen aineistossa on hyvin eripituisia asiakaskäyntejä, lyhimmat ovat kymmenen minuutin ja pisimmät reilun tunnin mittaisia nauhoituksia. Aineiston kokonaismäärä on noin kolme tuntia.

Kukaan asiakkaista ei tiennyt joutuvansa videokuvatuksi eikä äänitetyksi, kun he tulivat parturiin, vaan lupa nauhoittamiseen kysyttiin vasta juuri ennen asiakaskäynnin alkamista. Asiakkaalla oli täysi mahdollisuus kieltäytyä ääninauhoituksesta tai kuvauksesta, mutta yksikään asiakas ei tätä tehnyt. Keskustelun osapuolille eli parturille ja asiakkaalle ilmoitin vain, että tutkin parturin ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Naurusta tai sen tutkimisesta en maininnut informanteille sanallakaan. Kaikki nimet, sekä henkilöiden että paikkojen nimet, olen muuttanut litterointivaiheessa. Koska vapaa keskustelu on intiimi ja paljastava vuorovaikutustilanne, se edellyttää toisenlaista intimitettisuojaa kuin esimerkiksi muodollisempi haastattelu (Hakulinen 1990: 5). Olen pyrkinyt kuitenkin säilyttämään henkilöiden ja paikkojen nimien alkuperäisen sävyn.

Videokamera oli jalustalla ja kuvasi tilanteet takaviistosta. Yritin sijoittaa videokameran niin, että se herättäisi mahdollisimman vähän huomiota. On tietysti vaikeaa arvioida, miten keskustelijoiden tietoisuus nauhoituksesta muuttaa tilannetta. Mutta se, että minä en osallistunut tilanteeseen millään tavalla, vaan pysyttelin taustalla, vähentää todennäköisesti videoinnin ja ääninauhituksen vaikutusta osapuolten toimintaan. Parturin ja asiakkaan eleet ja ilmeet näkyvät kamerassa melko hyvin, mutta aina välillä parturi on kääntyneenä niin, ettei edes peilin kautta voi nähdä keskustelijoiden ilmeitä. Näin ollen yhdellä kameralla tehty nauhoitus jättää suurimman osan ilmeistä, katseen suunnista ja eleistä näkymättömiin. Ääninauhituksen mikrofoni sijaitsi aivan parturin ja asiakkaan edessä peilipöydällä.

Olen litteroinut nauhat vain osittain, tarkoitukseni ei alun perinkään ollut litteroida kaikkea alusta loppuun asti. Olen ottanut siis varsinaisen analyysin kohteeksi vain asiakaskäyntien aloitus- ja lopetusvaiheet ja näin rajannut aineistoani huomattavasti. Aloitussvaihe käsittää toiminnot, joissa asiakas on juuri istunut parturin tuoliin ja keskustelijat ovat päässeet yhteisymmärrykseen, kuinka hiukset leikataan. Tämän jälkeen keskustelijat yleensä siirtyvät institutionaalisesta keskustelusta arkikeskustelun puolelle. Lopetusvaiheeseen kuuluvat keskustelun siirtyminen arkikeskustelusta institutionaaliseen sekä lopputuloksen toteaminen. Lopetusvaihe päättyy, kun asiakas nousee ylös tuolista ja siirtyy maksamaan. Syy, miksi päädyin juuri tällaiseen rajaukseen on se, että kuunneltuani nauhoja totesin aloitus- ja lopetusvaiheiden olevan keskustelun institutionaalisuuden kannalta kaikkein mielenkiintoisimpia kohtia (institutionaalisuudesta ks. luku 3.2.). Myös naurua esiintyy paljon juuri keskustelujen alku- ja loppupuolilla. Toisaalta tarkemmin rajattu aineisto mahdollistaa myös

yksityiskohtaisen analyysin ja systemaattisen vertailun. Rajauksen jälkeen lopullisen aineiston pituus on 24 minuuttia ja 35 sekuntia.

Naurun kokonaismäärää aineistosta on mahdoton sanoa, eikä keskustelun-analyysi ole kiinnostunutkaan aineiston kvantitatiivisesta lähestymisestä. Vaikka tämän metodin yhteydessä ei ole tarkoituskaan laskea esimerkiksi sitä, kuinka monta naurua yhden parturikäynnin aikana keskustelun osapuolet tuottavat, olen kuitenkin analyysiosiossa laskenut aloitus- ja lopetusvaiheen naurujen määrät. Tällöin aineistosta pystyy sanomaan, kumpi keskustelun osapuoli, parturi vai asiakas nauraa enemmän. On kuitenkin muistettava, että kvantitatiivinen lähestyminen toimii työssäni vain taustana ja tukena itse varsinaiselle analyysille. Naurua ei kuitenkaan voi irrottaa ympäristöstään, vaan on pohdittava, kuka nauraa ja missä kohtaa ja miten nauru on juuri tässä kohtaa merkityksellinen. Tietysti on muistettava, että joka ikisellä naurulla on jokin merkitys, mutta toisella naurulla se on ilmeisempi ja helpommin jäljitettävissä ja avautuu analyytikolle paremmin kuin toiset naurut.

## **2.2. Aineiston litteroinnista**

Litteroinnissa tehdyt ratkaisut vaikuttavat tutkimuksen tuloksiin. Ne asiat, jotka jäävät pois litteroinnista, eivät nouse analysoijan huomion kohteeksi. Siksi litteroinnilla on pyritty antamaan mahdollisimman tarkka kuva siitä, mitä nauhalla on. Kuitenkin, vaikka litteraatiosta tehdäänkin mahdollisimman tarkka ja kaikki pienetkin vuorovaikutuksen piirteet pyritään ottamaan huomioon, on keskustelun kuva paperilla vain jäljitelmä aidosta keskustelusta. (Seppänen 1997: 18–19.) Litteraatiot ovatkin tutkijan työvälineitä, ja ensisijainen merkitys on aina nauhoituksella (Heritage ja Atkinson 1984: 12). Tutkimuksen alkuvaiheessa käytinkin paljon aikaa pelkästään aineiston kuunteluun ja katseluun, jotta löytäisin ne ilmiöt ja asiat, jotka vaikuttavat kiinnostavimmilta, toisin sanoen nousevat esiin aineistosta.

Jokainen litteraatio on kuitenkin aina valikoiva. Ne puheen piirteet, jotka tutkija litteraatioissaan kuvaa, ovat yhteydessä tutkimuksen tavoitteisiin. (Seppänen 1997: 19.) Jokainen tutkija siis tekee omat ratkaisunsa litteroidessaan aineistoa. Päähuomio litteroinnissa keskitetään sellaisiin piirteisiin, jotka ovat tärkeitä keskustelun etenemisen ja puhujien välisen vuorovaikutuksen kuvaamisen kannalta. Metodisena lähtökohtana litteroinnissa on ajatus, että keskustelussa mikään ei ole sattumanvaraista,

joten kaikki interaktion piirteet ovat mahdollisesti merkityksellisiä. (Heritage ja Atkinson 1984: 4.) Ennen aineiston analysointivaihetta ei voi siis tietää, mitkä piirteet milloinkin ovat ratkaisevia vuorovaikutuksen muodostumiselle ja keskustelun kululle. Siksi litterointiin otetaan mukaan pienimmätkin puheen piirteet, kuten takeltelut, huokaukset, änkytykset, jne. Kuitenkin litteroinnissa pyritään vain inhimillisen havaitsemisen tarkkuuteen. Litteroinnissa otetaan siis huomioon kaikki ne piirteet, jotka korvakuulolla pystyy keskustelusta huomiomaan. (Seppänen 1997: 20.)

Litteroinnissa on mahdollista laittaa näkyviin myös non-verbaaliset toiminnot. Tällöin tutkijalla on oltava myös videokuvattua materiaalia. Itse olen merkinnyt tällaiset kohdat esimerkkikatkelmiin vain niiltä osin, kun se on analyysin kannalta olennaista. Olen esimerkiksi merkinnyt kohdat, milloin asiakas istuu tuoliin ja milloin parturi näyttää asiakkaalle peilillä hiusten takaosaa.

Keskustelututkijat ovat usein pitäneet järkevänä ja riittävänä kuvata naurua litteroinnissa vain toteamalla, että se esiintyy jossain vuoron kohdassa. Nauru siis vain nimetään, mutta sitä ei litteroida tarkasti. (Jefferson 1985: 27–28). Vanhastaan keskustelututkijat ovat vain tyytyneet kirjoittamaan naurukohtia.<sup>1</sup> Tällaiset litteroinnit antavat kuitenkin vain vähän tietoa naurun varsinaisesta sävystä ja merkityksestä.

Naurun litteroimisessa olen kokenut paljon ongelmia. Olen käyttänyt tässä tutkimuksessani Helsingin yliopiston suomen kielen laitoksen laatimia litterointimerkkejä, mutta olen joutunut lisäämään joitain merkkejä naurun litteroinnin tarkentamiseksi. Esimerkiksi erilaisilta kuulostavat naurut olen erotellut (esimerkiksi he he ja ha ha). Näin olen pyrkinyt mahdollisimman tarkkaan kuvaamaan äänne äänne-erilaisia nauruja.

Toiseksi ongelmia litteroinnissa ovat tuottaneet erilaisilla intonaatioilla nauretut jaksot. Aineistossa on esimerkiksi kohtia, joissa naurun intonaatio lähtee erittäin korkealta ylhäältä ja laskee koko ajan alaspäin. Näihin olen kehittänyt omat litterointimerkit. Luettelo litterointimerkeistä on esitetty aivan tutkimuksen alussa.

---

<sup>1</sup> Esimerkiksi Adelswärdin litterointi vuodelta 1989 s. 125:

I: Well why do you think one has trials in cases like this?

D: It's probably a matter of principle /laughter/  
that's just the way it is.



### **3. TEOREETTINEN VIITEKEHYS**

Tässä luvussa esittelen käyttämäni metodia, keskustelunanalyysia. Aluksi läpikäyn lyhyesti keskustelunanalyysin lähtökohtia ja peruseriaatteita luvussa 3.1.1. Sen jälkeen esittelen keskustelunanalyysin vuorovaikutuksen perusjäsennykset: millaisia analyysin avaimia keskustelunanalyysi antaa tutkijalle. Luvussa 3.1.3. esittelen lyhyesti, millaisia aikaisempia keskustelunanalyttisiä tutkimuksia naurusta on tehty. Aivan luvun lopuksi käsittelen institutionaalisuuden käsitettä. Tästä eteenpäin alleviivatut esimerkkilauseet ovat lainauksia omasta aineistostani.

#### **3.1. Keskustelunanalyysi**

##### **3.1.1. Keskustelunanalyysin lähtökohdat ja peruseriaatteet**

Työni teoreettisena kehyksenä ja tutkimusmenetelmänä on keskustelunanalyysi (engl. conversation analysis, CA). Keskustelunanalyysi on kehitetty erityisesti vuorovaikutusprosessien tutkimiseen (Raevaara–Ruusuvuori–Haakana 2001: 12). Mielestäni tämä metodi on paras, kun halutaan tehdä tarkkaa analyysia jostain yksittäisestä vuorovaikutuksen piirteestä kuten naurusta. Keskustelunanalyysi onkin tuonut aivan uusia alueita kielentutkimukseen. Aikaisemmin monet keskustelun ilmiöt ovat jääneet huomaamatta. Vasta keskustelunanalyysin myötä puheen pienimmätkin piirteet on voitu ottaa systemaattiseen tarkasteluun. Keskustelunanalyysi on Suomessa vielä melko uusi tutkimusalue. Se kyllä hyväksytään pragmatiikan piiriin, mutta edes kielitieteen kentällä itse metodia ja sen tuloksia ei vielä tunneta kovin hyvin. (Kangasharju 1998: 408.)

Nykyään ajatellaan, että keskustelu ei ole kaoottista toimintaa, vaan kaikki pienimmätkin puheen piirteet ovat kontekstissaan järjestyneitä ja motivoituja, joskaan ei aina tiedostetusti. Näin ollen myös ei-kielelliset seikat, kuten tauot, katseet, eleet ja nauru ovat aivan yhtä tärkeitä kuin esimerkiksi aikamuodot tai pronominit. (esim. Haakana 2000: 90–91.) Näiden non-verbaalisten viestien tarkastelu tasavertaisina keskustelun piirteinä on avannut aivan uusia mahdollisuuksia keskusteluntutkimukseen (Haakana 1999: 28).

Keskustelunanalyysin juuret ovat yhteiskuntatieteissä. Se on yksi etnometodologisen sosiologian suuntauksista, jonka alkuunpanijana oli Harold Garfinkel (esim. Heritage 1996). Garfinkelin oppilas Harvey Sacks kollegoineen kehittivät myöhemmin varsinaisen keskustelunanalyysin (esim. Hakulinen 1996: 12, 1997: 13). Sacksin vuosina 1964–1972 Kaliforniassa pitämät keskustelunanalyysin luennot liikkuivat maailmalla pitkään vain kopioidussa muodossa, ja ne julkaistiin kaksiosaisena kirjana, joissa on yhteensä lähes 1400 sivua, vasta vuonna 1992 (ks. Sacks 1992a ja b).

John Heritage nimeää kolme asiaa, jotka ovat keskustelunanalyysissa metodisesti tärkeää. Ensinnäkin keskustelunanalyysissa korostetaan arkikeskustelun ensisijaisuutta ja sen primaarisuutta vuorovaikutuksen muotona. Näin ollen esimerkiksi institutionaaliset tai muut keskustelutilanteet muuntavat arkikeskustelun perussääntöjä. (Heritage 1995.) Institutionaalisten keskusteluiden analyysissa tarkastellaan sitä, millaisen toiminnan osaksi tutkittava ilmiö sijoittuu, rakentuuko tämä toiminta erilaiseksi kuin arkikeskusteluissa yleensä ja miten erilaisten arkikäytänteiden muunnellat osoittavat keskustelijoiden suuntautumista keskustelun institutionaalisuuteen (Raevaara 2000: 30).

Toiseksi metodissa korostetaan naturalistisen eli luonnollisen aineiston käyttöä. Keskustelunanalyysi on alusta asti analysoinut vain aitoja vuorovaikutustilanteita. Aineistoa ei siis ole kerätty esimerkiksi haastattelumenetelmillä, jossa haastateltavat vain kuvaavat todellista käyttäytymistään. Myöskään havainnointimenetelmiä tai koehenkilöiden intuitioiden käyttöä keinona keksiä esimerkkejä käyttäytymisestä vuorovaikutustilanteesta, tai mitään manipuloituja koetilanteita ei tässä metodissa käytetä. Kolmanneksi keskustelunanalyysi korostaa, että vuorovaikutus on yksityiskohtiaan myöten järjestynyttä toimintaa. (Heritage 1995.)

Metodissa on niin ikään olennaista, että kaikki vuorovaikutustilanteessa olevat henkilöt vaikuttavat keskustelun kulkuun. Keskustelun tulos on siis aina keskustelijoiden yhteinen saavutus. Näin ollen dominoivakaan keskustelija ei yksinään vaikuta siihen, kuinka keskustelu etenee ja millaisia käännteitä siinä mahdollisesti on. (Nuolijärvi–Tiittula 2000: 37.) Myös vetäytyvämpi osapuoli vaikuttaa keskusteluun ja muiden keskustelijoiden käyttäytymiseen.

Heritagen mukaan (1996: 236–238) keskustelunanalyysissa on kolme tärkeää peruseriaa. Ensinnäkin keskustelunanalyysin yhtenä lähtökohtana on, että vuorovaikutus on rakenteellisesti järjestäytyntä. Tavallisessa vuorovaikutuksessa

voidaan siis nähdä vakiintuneita toiminnan järjestyneisyyden malleja, joihin keskustelun osapuolet orientoituvat. Toinen keskusteluanalyysin olettamus on, että osallistuessaan vuorovaikutukseen asianosaiset ottavat huomioon kontekstin eli tilanteen. Keskusteluanalyysi lähtee siis siitä, että keskustelijan kommunikatiivisen toiminnan merkitys on kontekstuaalista olemalla sekä kontekstin muovaamaa että kontekstia uudistavaa. Konteksti siis muovaa puhujan toimintaa. Aikaisempi toiminta eli edellä sanotut asiat vaikuttavat keskustelijaan. Keskustelijan toiminta myös uudistaa kontekstia, koska jokainen toiminto muodostaa välittömän kontekstin seuraavalle toiminnolle. Se siis luo tietynlaiset kehykset seuraavalle toiminnolle. Kolmantena keskusteluanalyysin peruseriaatteena on, että mitään keskustelun yksityiskohdan piirrettä ei voida sivuuttaa järjestymättömänä, sattumanvaraisena tai irrelevanttina.

Keskusteluanalyysi lähtee tarkastelemaan puhetta keskustelusta itsestään. Se pyrkii selittämään, kuinka ihmiset yleensäkin saavat toisistaan selvän, eli miten puhujat yhdessä rakentavat merkityksiä. (Hakulinen 1989: 41.) Merkitys syntyy viime kädessä vastaanottajan päättelyprosessista, ilmauksen ja kontekstin yhteisvaikutuksesta. Keskusteluanalyysi ei useinkaan ota kantaa siihen, mitä puhuja lausumallaan varsinaisesti tarkoittaa, tätähän tutkija ei pysty näyttämään toteen, vaan se kuvaa juuri merkityksen kontekstuaalista rakentumista. Tämä on yksi Harold Garfinkelin etnometodologisesta ajattelusta keskusteluanalyysiin periytyvistä keskeisistä ajatuksista. Keskusteluanalyysi korostaa siis kielen formaalista puolta: se mitä sanotaan ei ole irrotettavissa siitä, miten se sanotaan, miten kielellä siis toimitaan. (Hakulinen 1997: 14–17.)

Myös toiminnan merkitys on keskusteluanalyysissä niin ikään keskeistä. Tällöin analysoidaan sitä, miten ihmiset luovat puheellaan identiteettejä, miten siis puhujat tuovat ilmi esimerkiksi opettajan, lääkärin tai parturin identiteettejä. Keskusteluanalyysin kantavana ajatuksena on puheen ja toiminnan ensisijaisuus: ihmisten toiminta luo niin tilanteen kuin keskustelijoiden identiteetitkin. (Hakulinen 1997: 17.) Vanhastaan kielitieteessä on tutkittu leksikaalisia eli sanamerkityksiä tai lauseiden merkityksiä, mutta keskusteluanalyysi käsittelee myös merkityksellisiä toimintoja, kategoriointeja ja kategorioita, joita ihmiset puheessaan luovat. Osittain keskusteluanalyysi käsittelee tässä samoja asioita kuin puheaktiteoria, siis miten keskustelijat luovat lausumillaan erilaisia tekoja (puheaktiteoriasta ks. esim. Searle, Austin), mutta keskusteluanalyysissä teon käsite on kuitenkin paljon moninaisempi.

Metodi siis haluaa selvittää, mitä kaikkea keskustelun puheenvuoroilla saadaan aikaiseksi. (Hakulinen 1997: 14–15.)

Keskusteluanalyysi korostaa keskustelun yhteistoiminnallisuutta ja tutkii tämän toiminnan mekanisme. Yhteistoiminnallisuuden ideana on, että keskustelussa ei nähdä puhuja–kuulija -kahtiajakona, vaan keskustelun merkitykset syntyvät keskustelijoiden yhteistyönä, neuvotteluna. (Hakulinen 1997: 15.)

### **3.1.2. Vuorovaikutuksen perusjäsenykset**

Keskusteluanalyttisessä tutkimuksessa osoitetaan, kuinka vuorovaikutus rakentuu joidenkin perusjäsenysten varaan. Nämä ovat sellaisia säännönmukaisia rakenteita, joihin keskustelijat itse ovat suuntautuneet ja joiden avulla he tekevät sosiaalisia tilanteita yhteisesti ymmärrettäviksi. Jotta keskustelijat voisivat toimia tällä järjestyneellä tavalla, heillä on oltava ainakin osittain sama käsitys siitä, mitä tilanteessa ollaan tekemässä. (Raevaara–Ruusuvoori–Haakana 2001: 15.) Esimerkiksi parturi-kontekstista ei voi havaita tilanteelle tyypillisiä rakenteita ilman, että parturi ja asiakas itse ymmärtävät tilanteen luonteen ja sille tyypilliset käyttäytymis- ja toimintamallit. Seuraavassa esittelen vuorovaikutuksen perusjäsenykset, joiden avulla analysoija tekee tulkintoja keskustelutilanteesta.

#### **Vuorottelujäsennys (vuorotellen toimiminen ja universaalit säännöt)**

Sacks kuvasi luennoillaan syksyllä 1968 systeemiä (sääntöjä), jonka perusteella ihmiset tietävät, kuka voi puhua milloinkin ja kuinka pitkään, miten vuoron saa haltuunsa ja miten vuorot vaihtuvat, eli miten vuorotellaan puhujina jokapäiväisessä arkikeskustelussa. Vuorottelu eli vuorotellen toimiminen on yksi keskeinen sosiaalisen järjestäytyneisyyden muoto. (Sacks 1992b: 32–66.) Säännöt eivät tässä yhteydessä tarkoita mitään kirjoitettuja tai ennalta sovittuja sääntöjä. Kyseessä on yhteispelillä harjoitettu vuorotellen puhumisen säätely, eli eräänlainen sisäistetty normisto. (Hakulinen 1997: 33.) Vuorottelujäsennys tai -systeemi on yhtä aikaa kontekstista riippumaton (engl. context free) ja kontekstiin reagoiva (engl. context sensitive): siihen toki vaikuttavat osallistujien lukumäärä, ym. kontekstiseikat, joihin se sopeutuu, mutta

itse vuorottelun periaatteita nämä seikat eivät muuta. Sacksin oletus on siis, että vuorottelu on samassa mielessä universaalialia, eli kulttuurista toiseen pätevää kuin luonnollisen kieliopin perustakin. (Hakulinen 1997: 33.)

Vuorottelujäsennyksen avulla keskustelua säädellään niin, että vain yksi henkilö puhuu kerrallaan. Tämä mahdollistaa järjestyneen keskustelun. (Raevaara–Ruusuvoori–Haakana 2001: 15.) Sacksin kuvaamiin sääntöihin kuuluu ensinnäkin huomio siitä, että keskustelussa vuorottelu on sujuvaa. Tämä odotettu normaalius näkyy kielen käyttöä kuvaavassa metapuheessa. Kun puhutaan "keskeyttämisestä", ajatellaan, että puheenvuoro pitää saattaa loppuun. Usein myös yhtä aikaa puhuminen on asia, josta mainitaan, mutta vuorotellen puhuminen harvoin kiinnittää keskustelijoiden huomion. Kun keskustelu ei etene sujuvasti, eli vuorot eivät vaihdu sujuvasti, keskustelijat tekevät päätelmiä sen nojalla. He siis saattavat ajatella, että joku on keskustelun dominoiva osapuoli, joku toinen taas vetäytyvämpi osapuoli. Toisinaan keskustelun sujumattomuuden ajatellaan johtuvan alkukankeudesta tai tunnelman kireydestä. (Hakulinen 1997: 34.) Varsinkin parturissa alkuvaiheessa voi joskus havaita olevan keskustelijoiden välillä tällaista kireyttä tai alkukankeutta. Tällöin naurukin saattaa olla yhtenä tärkeänä osana alkukankeuden lieventämisessä. Parturikontekstissa tosin alkukankeuteen vaikuttaa myös, kuinka hyvin parturi ja asiakas tuntevat toisensa.

Keskustelunanalyysissa huomion kohteena on myös vuorojen koostumus, joka on toinen vuorottelujäsennykseen kuuluva asia. Perinteisessä kielitieteellisessä tutkimuksessa on otettu huomioon tarkkarajaisia kielen rakenteen yksiköitä, esimerkiksi lauseita. Keskustelunanalyysi kuitenkin tarkastelee lausetta eri näkökulmasta, toisin kuin teoreettiset kielioppimallit. Keskustelunanalyysissa lausetta tarkastellaan reaaliajassa vuorotteluprosessin osana. Puhutussa kielessä olevia jaksoja nimitetään lausumiksi (engl. utterance), jotka esiintyvät vuoroissa rakenneyksikköinä (engl. turn constructional unit, TCU). Puheenvuoro koostuu yhdestä tai useammasta lausumasta. (Hakulinen 1997: 34.) Puheenvuoroissa ja rakenneyksiköissä saattaa olla myöskin puheen lisäksi naurua, tai koko vuoro voi rakentua pelkästään naurusta.

Keskustelunanalyysin keskeisiä kysymyksiä ovat "miksi tuo vuoro on tuossa kohdassa?" tai "mikä on tuon rakenteen tehtävä tässä kohdassa?" Aivan samat kysymykset voi esittää naurusta puheenvuorossa tai vuorojen välillä, siis "miksi tuo nauru on tuossa?" tai "mikä on tämän naurun merkitys tässä kohdassa?" Perinteinen kieliopin tutkimus selvittäisi taas, että "puhuuko henkilö A oikein?" eli keskittyisi tarkastelemaan kielen normatiivisuutta. (Hakulinen 1997: 35.)

Keskustelusta voidaan tehdä monenlaisia havaintoja, ja vuorottelua kuvaavan mallin tulisi jotenkin vastata niitä. Seuraavassa luettelossa Sacksin havaintoja (Sacks 1974: 700–701):

1. Puhujan vaihdoksia tapahtuu, yksinpuheluun ei siis kohdisteta huomiota.
2. Useimmiten vain yksi puhuu kerrallaan.
3. Päällekkäisyyksiä on, mutta ne ovat melko lyhytkestoisia.
4. Yleensä siirtymä vuorosta toiseen tapahtuu sujuvasti, ilman keskustelussa ilmenevää katkosta ja ilman pitkäkestoista päällekkäispuhuntaa.
5. Vuorojen järjestys ja pituus vaihtelee.
6. Keskustelun pituuskaan ei ole ennalta määrätty.
7. Myös puheenvuorojen sisällöt ovat ennalta määräämättömiä.
8. Vuorojen suhteellista jakautumista ei ole ennalta määrätty. Keskustelussa ei siis ole määrätty, että kumpikin osapuoli saisi puheaikaa täsmälleen saman verran.
9. Puhe voi olla sujuvaa tai se voi katkeilla.
10. Vuoroja jaetaan jonkinlaisten annostelutekniikoiden avulla.
11. Keskustelun eri kohdissa on käytössä erilaisia vuoron rakennyksiköitä.
12. Häiriöt ja rikkeet, joita vuoronvaihdossa sattuu, voidaan keskustelun kuluessa korjata.

Edellä olevan luettelon kohtia ei missään nimessä ole ennalta päätetty. Vain joissain institutionaalisissa puhetilanteissa voidaan joku tai joitain edellä mainituista kohdista sopia ennalta. Tämä tietysti vaikuttaa koko keskustelun rakenteeseen. (Hakulinen 1997: 36.) Esimerkiksi asiakas tietää parturiin mennessään, että asiakaskäyntinsä aluksi parturi tiedustelee, kuinka hiukset leikataan tai muotoillaan. Hän voi siis varautua tähän miettimällä toiveitaan etukäteen. On olemassa myös joitain ulkoisia seikkoja, jotka voivat vaikuttavat keskusteluun, esimerkiksi jos jollekin haastattelupätkälle on annettu tarkka aika, jonka aikana keskustelu on käytävä (Hakulinen 1997: 36). Parturikontekstissa esimerkiksi puhelimen soiminen voi katkaista keskustelun, mutta

keskustelijat voivat jatkaa puhelun jälkeen samasta aiheesta tai siirtyä kokonaan uusiin aiheisiin.

### **Vuoron rakenne ja vuoron jakelun periaatteet**

Kaksi keskeistä ja tiiviisti toisiinsa liittyvää asiaa, jotka vuorottelujärjestelmän kuvauksen tulee ratkaista ovat ensinnäkin se, mistä vuorot rakentuvat ja toiseksi, miten vuorot jaetaan. Lausumaa on yleisesti pidetty puhutun kielen perusyksikkönä. Lausumaa ei kuitenkaan puhekielen tutkimuksessa ymmärretä samalla tavalla kuin perinteisen kieliopin lausetta, eli että jokaisessa lausumassa pitäisi olla finiittiverbi tai että sen voisi jäsentää lauseenjäseniinsä. Puhujanvaihdos on yleensä hyvä vuoron rajan merkki. Joskus harvoin myös tauko osoittaa mahdollista puhujanvaihdoskohtaa. (Hakulinen 1997: 36–37.) Kuitenkaan aina vuoro ei etene ajatellulla tavalla, esimerkiksi nauru saattaa rikkoa vuoron etenemisen, kuten luvusta 4.3.3. käy ilmi.

Yksittäinen vuoro voi tietysti rakentua pelkästään yhdestä lausumasta, jopa yhdestä sanasta tai teosta. Myös nauru voi olla tällainen teko. Toisaalta osassa vuoroista on useampia lausumia kuin vain yksi. Keskusteluissa on myös vuoroja, jotka ovat yksimorfeemisia ilmauksia. Tällaisia partikkeleita on sanottu myös minimipalautteiksi tai dialogipartikkeleiksi. Tällaisia minimipalautteita tai dialogipartikkeleita ovat esimerkiksi mm, joo tai pelkkä nyökkäily. (Hakulinen ja Saari 1995.) Usein dialogipartikkeli esiintyy yhdessä toisen partikkelin kanssa (esimerkiksi nii joo) (Hakulinen 1997: 40–41). Tietysti dialogipartikkelit voivat olla myöskin naurun läpi sanottuja (esimerkiksi n(h)ii j(h)oo).

Sacksin ym. (1974) oletuksena oli, että puhujilla on oikeus yhteen vuoron rakenneyksikköön kerrallaan, ja rakenneyksikön rajalla on periaatteessa ensimmäinen mahdollinen puhujanvaihdoskohta. Tästä mahdollisesta siirtymätilasta he käyttivät nimitystä transition relevance place (TRP). Ideana siis on, että jokaisella syntaktisella rajalla käydään neuvottelua seuraavasta puhujasta, vaihtuuko siis puhuja vai jatkaako äänessäolija. Sacks ym. siis esittivät, että vuorot koostuisivat rakenneyksiköistä ja syntaksia tarvitaan palvelemaan vuoron annostelemista. (Hakulinen 1997: 42.)

Tärkeitä paikkoja puheenvuorossa ovat vuoron alku ja loppu. Erityisesti vuoron alussa on usein keskustelun kannalta tärkeää ainesta. Siinä saattaa käydä ilmi, onko alkamassa uusi vuoro vai jatkuuko edellinen. Vuoron alusta saattaa käydä myös

ilmi, kuinka pitkä tuleva vuoro on. Erilaisia partikkeleita, puhuttelusanoja ja asenteenilmauksia on eniten juuri vuorojen aluissa. Vuoron alussa puhuja myös ilmaisee sen, kuinka vuoro liittyy aikaisempiin vuoroihin. (Hakulinen 1997: 43–44.) Esimerkiksi omassa aineistossani hyvin yleisesti käytetty sana vuoron alussa on mut-partikkeli. Erityisesti tätä partikkelia käytetään keskustelujen alussa, kun käydään neuvottelua siitä, kuinka hiukset leikataan. Sekä parturi että asiakas käyttävät tätä ilmausta erityisesti silloin, kun heillä on hieman eri näkemys siitä, kuinka hiukset pitäisi leikata. Keskusteluanalyysissa vuoroista siis näkyy puhujan oletus toisen osapuolen suhteesta puheena olevaan asiaan. Keskustelussa puhe on aina suunnattu jollekulle, ja vastaanottaja vaikuttaa aktiivisesti siihen, millaiseksi vuoro muotoillaan. (Seppänen 1997: 156.)

Toinen asia, mitä vuorottelujäsennyksessä tarkastellaan on se, kuinka vuorot vaihtuvat. Saksin ym. havainto on, että vuorottelu ei tapahdu mielivaltaisesti, vaan tiettyjen sääntöjen nojalla, joilla seuraava puhuja valikoituu ja joista seuraa, että vuorot vaihtuvat yleensä sujuvasti. (Hakulinen 1997: 45.) Mielenkiintoista on tarkastella, kuinka nauru liittyy vuorottelun toimivuuteen (vrt. luku 4.3.3. Nauru rikkomassa vuoron etenemisen).

### **Vierusparit**

Vuorovaikutuksen rakenteellisuudella tarkoitetaan keskustelun sisäistä rakennetta, johon muun muassa aiemmin esitelty vuorottelujärjestelmä kuuluu. Toiseksi vuorovaikutuksen rakenteellisuudella tarkoitetaan keskustelun sekventiaalista rakennetta eli sitä, miten peräkkäiset puhetoiminnot liittyvät toisiinsa ja millaisia jaksoja eli sekvenssejä niistä muodostuu. (Raevaara 1997: 75.)

Jokainen keskustelussa lausuttu puheenvuoro ennakoi sitä, millainen vuoro sen jälkeen on odotettavissa. Jokainen puheenvuoro on myös jollain lailla kytköksissä edelliseen puheenvuoroon. Esimerkiksi jos toinen keskustelija nauraa vuorossaan selvästi kutsuvaan sävyyn, oletetaan, että seuraavakin keskustelija muodostaa vuoronsa naurusta tai nauraen. Vuorot eroavat toisistaan sen suhteen, vaatiiko vuoro jälkeensä jonkin tietynlaisen vuoron vai rajoittaako edeltävä vuoro vain väljästi seuraavan vuoron muotoa ja sisältöä. Keskustelu jäsentyy siis rakenteeltaan sekä selvärajaisiin että löyhempiin vuoroihin. Vieruspareiksi nimitetään niitä kahden vuoron



kokonaisuuksia, joissa ensimmäinen vuoro tiukasti määrittelee seuraavan vuoron. (Heritage 1996.) Esimerkiksi parturikontekstissa parturi saattaa kysyä asiakkaalta, että Minkä verran lyhennetään, johon hän odottaa asiakkaan vastaavan, lyhennetäänkö paljon vai vähän.

Vieruspari on kahden puheenvuoron muodostama toimintajakso, jossa puheenvuorot ovat vierekkäisiä ja eri puhujien esittämiä. Vierusparissa puheenvuorot ovat järjestäytyneet etujäseneksi ja jälkijäseneksi niin, että tietyn tyyppinen etujäsen vaatii tietynlaisen jälkijäsenen parikseen. (Schegloff ja Sacks 1973: 295–296.) Keskustelijat ikään kuin nojaavat näihin sääntöihin esittäessään puheenvuoroja ja tehdessään tulkintoja toistensa puheesta. Jos esimerkiksi ensimmäinen vuoro esittää jonkin kysymyksen, odotetaan siihen vastausta seuraavassa vuorossa. Huomioon on kuitenkin otettava, että keskustelussa kaikki ei mene aivan sääntöjen mukaan. Niinpä seuraavassa vuorossa voi tulla jotain aivan muuta kuin vastaus kysymykseen. Vastaus kysymykseen saattaa tulla ehkä vasta jossain myöhemmässä vuorossa. (Raevaara 1997: 79.) Esimerkiksi omassa aineistossani (kohdassa 4.2.3. esimerkissä numero (7)) parturi ensin ehdottaa asiakkaalle uutta hiusmallia, mutta asiakas kuitenkin epäröi. Parturi kysyykin asiakkaalta, että Otetaanko, uskallaks sää? Asiakas ei kuitenkaan vastaa parturin kysymykseen, vaan kysyy itsekin kysymyksen: Mut minkä näkönen se on, jos se on ihan lyhyt takaa? Näin ollen asiakas ei vastaa parturin kysymykseen, hän ei siis noudata keskustelun sääntöjä. Toisaalta voi olla myös niin, että vastausta ei tule koskaan. Tällöin tutkijan onkin mietittävä selitys sille, miksi vastaus jäi puuttumaan (Raevaara 1997: 79).

Vierusparirakenteista selvimpiä ovat tervehdys ja vastatervehdys ja huomionkohdistimen ja vastauksen muodostamat jaksot. Muitakin selkeitä vierusparirakenteita on, esimerkiksi kysymys ja vastaus, ehdotus tai pyyntö ja sen hyväksyminen tai torjuminen sekä kannanotto ja samanmielisyyden tai erimielisyyden ilmaiseminen. Lisäksi usein esiin otettuja vierusparityyppejä ovat tarjous tai kutsu ja sen hyväksyminen tai torjuminen, itsesyytös ja erimielisyys tai samanmielisyys, sekä moite tai syytös ja sen kiistäminen tai myöntäminen. (Heritage 1996: 265.) Näitä kaikkia vierusparityyppejä löytyy myöskin parturikontekstista, kuten analyysiosiossa tulemme näkemään.

## Preferenssijäsennys

Preferenssijäsennys liittyy kiinteästi edellä esiteltyyn vierusparirakenteeseen. Vierusparin etujäsen on muotoiltu niin, että sen jälkijäsenenä voi olla kahdenlaisia vuoroja. Vierusparin jälkijäsen voi siis valikoitua kahdesta vastakkaisesta vaihtoehdosta (esimerkiksi kutsun voi joko hyväksyä tai torjua). Tätä valikoitumista ohjaa preferenssijäsennys. Vierusparin jälkijäsenvaihtoehtoja nimitetään preferoiduksi tai preferoimattomaksi. Esimerkiksi kutsun hyväksyminen on preferoitu jälkijäsen ja kieltäytyminen tai torjuminen taas preferoimattomia jäseniä. (Tainio 1997: 93–94, Heritage 1996: 263.) Esimerkiksi parturikontekstissa parturi tekee usein leikkausehdotuksen, jonka asiakas joko hyväksyy tai hylkää. Asiakkaan hylkäämiseen, joka on siis preferoimaton vuoro, liittyy usein naurua (ks. luku 4.2.3, esimerkki (7)).

Ensin tutkijan on tunnistettava aineistosta vierusparin etujäsen ja nimettävä se tietynlaiseksi toiminnaksi, esimerkiksi pyynnöksi. Vierusparin etujäsen luo odotuksen tietynlaisesta jälkijäsenestä, esimerkiksi pyyntöön odotetaan suostumusta tai kieltäytymistä. Preferoitu eli odotuksenmukainen vuoro olisi suostumus, mutta mikäli vuoro sisältää kieltäytymisen, se on preferoimaton jälkijäsen. Myös vuoron puuttuminen eli täysi hiljaisuus analysoidaan preferoimattomaksi jälkijäseneksi. (Tainio 1997: 94.) Esimerkiksi vitseissä naurua odotetaan heti, kun vitsi on saatettu loppunsa. Naurun puuttuminen on siis odotuksenvastaista eli preferoimatonta. (ks. luku 4.2.2. esimerkki (5).)

Edellinen tunnistamiskriteeri on siis sisällöllinen. Mutta preferenssijäsennystä voi analysoida myös muulla tavoin. Tainion (1997: 94) mukaan nimittäin jälkijäsenen muotoilemisen yleisperiaatteena on, että preferoitu vuoro tulee välittömästi etujäsenen jälkeen, ja preferoimaton vuoro taas tulee myöhemmin ja se muotoillaan monipolviseksi ja varustetaan erilaisin selittelyin.

## Osallistumiskehikko

Käsite osallistumiskehikko (engl. participation framework) kuvaa sitä tapaa, jolla keskusteluanalyyssissa hahmotetaan vuorovaikutustilanne: siihen kuuluu vähintään kaksi osallistujaa, jotka saavat vaihtelevia diskurssi-identiteettejä. Nämä diskurssi-identiteetit vaihtelevat keskustelun kuluessa. Näitä identiteettejä säätelee muun muassa

se, millainen pääsy kullakin osallistujalla on tiettyyn keskustelutilanteeseen, eli miltä pohjalta kukin osallistuja voi osallistua käsiteltävänä olevaan aiheeseen. (Seppänen 1997: 159, 161.)

Osallistumiskehikko on Erving Goffmanin kehittämä käsite. Hän analysoi puhetilanteiden moninaisuutta, vaihtelevuutta ja eri läsnäolijoiden osuutta puhetilanteen muodostumiseen. Goffman näkee puhetilanteen monimutkaisempana ilmiönä kuin vain puhujan ja kuulijan vuoropuheluna. Hänen mukaansa puhetilanne voi koostua useista osallistujista, jotka tekevät samalla muitakin asioita kuin keskustelevat ja jotkut keskustelijoista saattavat olla keskittyneempiä kuuntelemiseen ja puhumiseen kuin toiset. Hän totesi samalla myös, että puhuja voi puhuessaan olla monessa eri roolissa yhdenkin vuoron aikana. Goffmanin mukaan puhuja voi olla esittämiensä sanojen tekijä, mutta myös pelkkä puheen esittäjä, joka toistaa jonkun toisen sanoja. (Goffman 1981: 128–133; ks. myös Drew ja Heritage 1992: 8–10.)

Goffman tarkoitti osallistumiskehikollaan erityisesti kuulijan moninaisuutta. Hän siis piti puhujan ja kuulijan erillään toisistaan. Myöhemmin keskusteluanalyttikot ovat liittäneet osallistumiskehikkoon kaikki keskustelutilanteessa mukana olevat jäsenet. Kehikko on jatkuvassa liikkeessä, esimerkiksi puhuttelun kohteena oleva henkilö voi muuttua monta kertaa samankin vuoron aikana. Osallistumiskehikko vaihtelee sen mukaan, mikä rooli kullekin osallistujalle lankeaa. (Goffman 1981: 137.)

Nämä kaikki edellä esitellyt keskustelun jäsenyydet kietoutuvat vuorovaikutustilanteissa yhteen. Ne ikään kuin toimivat resursseina, joiden avulla ihmiset pystyvät toimimaan toistensa kanssa ja ymmärtämään toisiaan erilaisissa tilanteissa.

### **3.1.3. Aikaisemmat keskusteluanalyttiset tutkimukset naurusta**

Keskusteluanalyysin kehittämisen alusta asti naurun merkityksestä keskusteluissa on oltu kiinnostuneita. Harvey Sacks käsitteli luennoillaan naurua useaan eri otteeseen monesta eri näkökulmasta (Haakana 1999: 29). Sosiologian edustaja Gail Jefferson on analysoinut naurua keskusteluissa käyttäen metodina keskusteluanalyysia. (Jefferson mm. 1979, 1984, 1985, 1988.) Jefferson myös kehitti litteraatiomerkit naurun litteroimiseen. Hän on tutkinut muun muassa naurun kutsuvaa eli mukaansa houkuttelevaa luonnetta (1979). Hänen kiinnostuksensa kohteena oli, miten keskustelija

kutsuu toisen ihmisen mukaansa nauramaan ja miten keskustelun toinen osapuoli joko hyväksyy tämän kutsun tai kieltäytyy siitä. Hän on tutkinut myös naurua ongelmankerrontatilanteissa (1980, 1984, 1988). Näissä tutkimuksissaan keskustelija, joka kokee tilanteen vaikeaksi tai arkaluontoiseksi saattaa nauraa kertoessaan huoliaan toiselle. Tutkimuksissa Jefferson on todennut, että vaikka ongelmien kertoja nauraisikin kertoessaan ongelmistaan, niin vastaanottaja ei naura, eikä hänen olisi soveliastakaan nauraa. Myöhemmin (1996) Jefferson on tutkinut naurua naisten ja miesten välisessä vuorovaikutuksessa.

Naurua on tutkittu monissa keskustelunanalyttisissä tutkimuksissa, mutta harvoin nauru on ollut analyysin keskipisteenä. Esimerkiksi Suomessa nauru on ollut yhtenä pienenä osana monissa eri tutkimuksissa (esim. Hakulinen 1990; Haakana-Mäntynen 1993; Tainio et al. 1991; Tainio 1996), mutta ei tiettävästi koskaan tutkimuksen pääkohteena, ennen kuin Markku Haakanalla (Haakana 1999: 30). Koska Haakanan väitöskirja on metodisesti ja sisällöllisesti niin lähellä omaa tutkimustani, esittelen sitä tässä lyhyesti.

Markku Haakana on tutkinut väitöskirjassaan (1999) naurua vuorovaikutuskeinona potilaan ja lääkärin terveyskeskuskohtauksissa. Hän on analysoinut tilanteita, joissa naurulla tehdään erilaisia vuorovaikutustekoja. Haakana lähtee väitöskirjassaan siitä oletuksesta, että nauru on merkityksellinen vuorovaikutuksen piirre. Hänen tutkimuksensa tulokset osoittavat, että nauru esiintyy järjestäytyneellä tavalla vuorovaikutuksessa. Se siis kuuluu kieleen ja vuorovaikutuksen kielioppiin. Haakana tutkii väitöskirjassaan naurua tietyssä ympäristössä ja tunnistaa erilaisia naurun merkityksiä tai käyttötapoja sen pohjalta.

Haakanan väitöskirjan tulokset kertovat myös, että lääkärit ja potilaat nauravat eri tavalla. Potilaat nauravat enemmän kuin lääkärit ja yleensä he nauravat yksin. Nauru liittyy useimmiten käsiteltävän asian arkaluonteisuuteen. Tällaisella naurulla on hyvin vähän kutsuvaa luonnetta. Lääkärit ovat taas ammatillisen varovaisia ja neutraaleita. Vuorovaikutustilanteen aikana lääkärit eivät juurikaan naura ja he harvoin edes luovat naurunaiheita vuorovaikutustilanteen aikana. Lääkärit eivät myöskään vastaa potilaiden nauruun kovinkaan usein. Haakanan väitöskirjassa lääkäreilläkin on kuitenkin oma tietty naurutapansa. Tällainen nauru on niin sanottua "kuittaavaa naurua" (engl. laugh off). Tätä esiintyy Haakanan aineistossa niissä kohdissa, jolloin lääkäri kuittaa lyhyesti jonkin potilaan ongelman tai valituksen, joka

kohdistuu joko lääkäriin itseensä tai muuhun lääkärin toimintaan tai koko terveydenhuoltoinstituutioon.

### 3.2. Institutionaalisuuden käsitteestä

Keskustelunanalyysi lähtee liikkeelle mahdollisimman naturalistisesta aineistosta, keskustelutilanteiden on siis oltava aitoja, eikä missään nimessä ainakaan lavastettuja keskustelutilanteita. Sen vuoksi keskustelunanalyytikot usein tutkivatkin mahdollisimman tavanomaisia keskustelutilanteita, esimerkiksi tuttavien, ystävien tai perheenjäsenten välisiä arkikeskusteluja. Tämän lisäksi keskustelunanalyytikot ovat kiinnostuneita myös niin sanotuista institutionaalisista keskusteluista. (Peräkylä 1997: 177.)

Vaikka keskustelunanalyysin kehittäjä Harvey Sacks jo aikoinaan tutki institutionaalista keskustelua (itsemurhien ehkäisykeskuksen auttavaan puhelimeen tulleita puheluita), varsinaisesti institutionaaliset keskustelut nousivat huomion kohteeksi 1970–80-luvuilla. Tutkimuksissa alettiin tarkastella sitä, mikä tekee jossain tietyssä institutionaalisessa ympäristössä tapahtuvasta keskustelusta jotain erityisempää kuin arkikeskustelut. (Peräkylä 1997: 177–178.) Näin ollen institutionaalisia vuorovaikutuksen muotoja tarkastellaan eräänlaisina arkikeskustelun muunnoksina. Institutionaalinen vuorovaikutuksen tutkimus on siis vertailevaa. (Raevaara–Ruusuvuori–Haakana 2001: 14–15.)

Institutionaaliset keskustelut ovat keskusteluita, joiden avulla keskustelijat suorittavat erilaisia institutionaalisia tehtäviään. Institutionaalisissa keskusteluissa keskustelijoina ovat joko instituution ammattilainen ja asiakas eli maallikko tai kaksi ammattilaista (esim. Drew ja Heritage 1992; Heritage 1997). Näin ollen myös parturin ja asiakkaan välinen keskustelu on institutionaalista keskustelua. Keskustelunanalyysissä termillä institutionaalisuus viitataan ensisijaisesti virallisten instituutioiden tutkimukseen. Keskustelunanalyysissä eritellään sitä, miten ihmiset toteuttavat virallisiin instituutioihin liittyviä roolejaan esimerkiksi lääkäreinä ja potilaina, toimittajina ja haastateltavina tai parturina ja asiakkaana. (Peräkylä 1997: 179.) Ammattilaisen ja maallikon roolit muotoutuvat niin, että instituution edustaja kysyy ja maallikko vastaa (Raevaara–Ruusuvuori–Haakana 2001: 19). Näin on yleensä myös parturikontekstissa. Tosin asiakas kysyy joskus parturilta neuvoja erilaisiin

hiusongelmiinsa. Mutta tällöinkin roolit pysyvät ennallaan: asiakas nostaa parturin tietävän osapuolen asemaan, joka antaa ohjeita ja neuvoja asiakkaalle.

Institutionaalisten keskustelun tutkija analysoi institutionaalisesta keskustelusta aivan samoja piirteitä, kuin arkikeskustelujenkin tutkija. Hän analysoi esimerkiksi vieruspareja, korjausjäsenystä, vuorottelua ja osallistumiskehikkoa. Tutkijan haasteena on selvittää, miten puhujat suorittavat institutionaalisia tehtäviään näiden perusilmiöiden avulla. (Peräkylä 1997: 180.) Erilaisissa institutionaalisissa tilanteissa keskustelun jäsenyykset muokkautuvat, tai keskustelijat aktiivisesti muokkaavat niitä palvelemaan instituution tehtäviä (Raevaara–Ruusuvuori–Haakana 2001: 16). Institutionaalisen puheen tutkimuksessa toistuvat tietyt piirteet, joista löytyy instituution leima tai läsnäolo.

Institutionaalisissa keskusteluissa keskustelijat orientoituvat kahdenlaisiin toimintoihin. Toisaalta nämä toiminnot ovat keskusteluissa yleisestikin esiintyviä, esimerkiksi kysyminen, kertominen tai selittäminen. Toisaalta taas mukana on myös toimintoja, jotka ovat juuri kyseiselle institutionaaliselle tilanteelle ominaisia, esimerkiksi lääkäriissä käynnin syyn selittäminen tai parturissa leikkausehdotusten tekeminen. (Raevaara 2000: 29–30.) Parturitulanteessa leikkausehdotusten lisäksi tyypillisiä toimintoja ovat esimerkiksi asiakaskäynnin alussa parturin tiedustelu, mitä hiuksille tehdään ja tästä alkava neuvottelu. Loppuvaiheen tyypillisimpiin toimintoihin kuuluu taas se, että parturi kysyy asiakkaalta, onko hän tyytyväinen lopputulokseen.

Institutionaalisissa tilanteissa mennään myöskin heti asiaan eli institutionaalisen tehtävän hoitamiseen (Raevaara–Ruusuvuori–Haakana 2001: 19). Näin ollen parturissakin aivan aluksi käydään keskustelua ja neuvottelua siitä, kuinka hiukset leikataan. Kun tästä asiasta on päästy yhteisymmärrykseen, siirtyy keskustelu yleensä muihin aiheisiin kuten kuulumisiin tai säähän.

Institutionaalisuus näkyy puheessa muun muassa siitä, millaisia sanoja ja kuvauksia keskustelijat valitsevat. Tämä on kaikkein selkein piirre, josta voi huomata keskustelijoiden suuntautumisen institutionaaliin tehtäviinsä. Keskustelijat valitsevat sellaisia sanoja ja ilmauksia, jotka ovat sopivia heidän kulloiseenkin institutionaaliseen rooliin. Esimerkiksi jonkin tietyn viraston edustaja saattaa käyttää *me*-sanaa *minä*-sanan sijasta osoittamaan, että hän puhuu nyt tämän instituution edustajana. (Drew ja Heritage 1992: 29–31.) Esimerkiksi omassa aineistossani asiakas, joka on laitattamassa raitoja hiuksiinsa tiedustelee parturilta, koska hän voisi tulla tukipermanentin tekoon. Parturi vastaa tähän, että Kaksi viikkoa on suositus niin kuin meidän puolelta. Hän puhuu siis

partureiden edustajana, ammattilaisryhmän puolesta ja siksi käyttää *minä*-sanan puolesta *me*-muotoa.

Institutionaalisissa keskusteluissa on usein tietynlainen vakiintunut kaava, jota keskustelu noudattaa. Erilaiset institutionaaliset kohtaamiset noudattavat tietynlaista muotoa ja ne etenevät tietyllä tavalla. Usein keskustelijat tietävätkin etukäteen, miten keskustelu tulee etenemään. (Drew ja Heritage 1992: 43–44.) Parturiin tuleva asiakas esimerkiksi tietää, että käynnin aluksi tullaan käymään keskusteluja siitä, miten hiukset käsitellään. Näin ollen asiakas voi jo kotonaan miettiä, mitä hän haluaa hiuksilleen tehtävän ja miten hän asiansa esittää.

Institutionaalisissa keskusteluissa keskustelun toinen osapuoli, eli ammattilainen, joutuu institutionaalisiin keskustelutilanteisiin monta kertaa päivässä, kun taas asiakas saattaa jossain tapauksissa joutua johonkin tiettyyn institutionaaliseen keskusteluun kenties vain kerran elämässään. Ammattilainen pystyy kehittymään (tottumaan, rutinoitumaan) tehtävässään, joko hyvään tai huonoon suuntaan. Näin ollen ammattilainen saattaa suorittaa tehtävänsä tietyllä rutiinilla, joka saattaa taas asiakkaasta tuntua välillä liian suoralta tai hyökkävältä. (Drew ja Heritage 1992: 44–45.)

Institutionaalisissa keskusteluissa saatetaan noudattaa myös tietynlaista varovaisuutta eli neutraalisuutta käsiteltäviin asioihin. Asioita ei välttämättä sanota ihan suoraan, ja puhe saatetaan suunnitella niin, että se pyrkii varovaiseen ja neutraaliin ilmaisuun eri keinoin. Kyse ei siis niinkään ole aivan aidosta neutraalista asenteesta puheessa. (Drew ja Heritage 1992: 45–47.) Erityisesti näin on, kun käsiteltävänä asiana ovat jotkin arkaluonteiset asiat. Tällöin puhetapa on varsin hienotunteinen ja tungettelematon. Erityisesti tämä näkyy esimerkiksi lääkärin ja potilaan välisessä keskustelussa, kun keskustelun aiheena on potilaan kannalta jokin arkaluontoinen asia. (Drew ja Sorjonen 1996: 99.) Parturikontekstissa tällaisia arkaluontoisia asioita harvoin käsitellään, mutta tietynlaista varovaisuutta ja neutraalisuutta on keskustelusta silti havaittavissa. Tähän tietysti vaikuttaa myös, kuinka hyvin parturi ja asiakas tuntevat toisensa.

Keskustelu on institutionaalista vain sikäli ja sillä hetkellä, kun osanottajat osoittavat puheenvuorojensa yksityiskohdilla suuntautuvansa keskustelun institutionaalisuuteen ja merkitsevät sen relevantiksi meneillään olevassa toiminnassa. Siksi myös osanottajien institutionaalisten identiteettien ja tehtävien nähdään muotoutuvan paikallisesti hetki hetkeltä. (Peräkylä 1997.)

Keskustelunanalyytikot ovat siis aikaisemmin olleet enemmän kiinnostuneita arkikeskusteluista kuin institutionaalisisista, mutta viime aikoina keskustelunanalyytikot ovat alkaneet kiinnostua myös institutionaalisten tekstien tarkastelusta. Useita tutkimuksia on ollut käynnissä viime aikoina esimerkiksi oikeidenkäynneistä, televisiohaastatteluista (esim. Greatbatch 1988, 1992; Clayman 1988, 1992) ja lääkärin vastaanotoilla käytävistä keskusteluista (esim. Heath 1992; Maynard 1991, 1992). Kaikki nämä tutkimukset käsittelevät sitä, kuinka institutionaalisuuden piirteet näkyvät keskustelijoiden toiminnoissa. Suomenkielisiä institutionaalisia keskusteluja on analysoitu lähinnä vasta 1990-luvulla. Suomessa institutionaalisia keskusteluja on tutkittu muun muassa lääkärin vastaanotoilta (esim. Peräkylä, ym. 1994), poliittisia televisiohaastatteluista (esim. Nuolijärvi ja Tiittula 1995) ja sosiaalityöstä (esim. Rostila 1995).



#### **4. NAURU PARTURIKONTEKSTISSA**

Tässä luvussa käsittelen naurua parturin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Aivan aluksi teen lyhyen kvantitatiivisen katselmuksen aineistoon. Varsinaisessa analyysiosiossa käsittelen asiakaskäyntien alut ja loput erikseen ja analysoin, millaisia merkityksiä naurulla on asiakaskäyntien aluissa ja loppuissa, ja millaisia nauruympäristöjä niissä rakentuu. Tällä analyysillä tarkoitukseni on osoittaa, kuinka tärkeä osa kieltä ja vuorovaikutusta nauru on myös virallisemmissa, institutionaalisissa yhteyksissä kuten asiakaskeskusteluissa.

##### **4.1. Yksin- ja yhteisnaurun erot – lyhyt kvantitatiivinen katsaus aineistoon**

Yhtenä tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksistä on, milloin parturi ja asiakas nauravat yhdessä ja milloin taas erikseen. Keskustelunanalyttisessä metodissa ei yleensä käytetä kvantitatiivista lähestymistapaa aineistoon. Olen kuitenkin laskenut naurujen määrät keskustelujen aloitus- ja lopetusvaiheista. Tämä kvantitatiivinen lähestymistapa on kuitenkin vain taustana ja johdantona itse varsinaiselle analyysille. On kuitenkin mielenkiintoista tarkastella, kumpi keskustelun osapuoli, parturi vai asiakas nauraa enemmän ja kummassa naurua esiintyy enemmän, parturikäynnin aloitus- vai lopetusvaiheessa. Tämän lisäksi taulukoista näkee, kuinka usein nauruun on vastattu ja miten siihen on vastattu, siis nauraen vai hymyillen. Kun nauruun on vastattu nauraen, se tarkoittaa sitä, että nauru on johtanut jaettuun nauruun eli yhteisnauruun.

Nauruiksi on tässä laskettu selkeät vierusparit, joissa toinen nauraa ja seuraava vuoro on vastaus siihen. Vastaus voi siis olla naurua, hymy tai hymyn läpi sanottu vuoro. Lisäksi taulukoista käy ilmi, kuinka monta kertaa nauru on jäänyt ilman vastausta, eli seuraava vuoro ei reagoi millään tavalla edellisen vuoron nauruun. Taulukosta 1 käy ilmi naurujen määrät ja niihin reagoinnin asiakaskäyntien aloitusvaiheissa:

Taulukko 1. Naurun määrä ja sen aiheuttamat vastausreaktiot keskustelujen aloitusvaiheessa

## NAURAJA

|                     | Asiakas | Parturi  |
|---------------------|---------|----------|
| VASTAUSREAKTIO      | N (%)   | N (%)    |
| Nauru               | 3 (50%) | 10 (50%) |
| Hymy/hymyilevä ääni | 1 (17%) | 1 (5%)   |
| Ei vastausta        | 2 (33%) | 9 (45%)  |
| YHTEENSÄ            | 6       | 20       |

Taulukosta 1 käy selkeästi ilmi, että asiakaskäynnin aloitusvaiheessa parturi nauraa huomattavasti enemmän kuin asiakas. Parturi nauraa 20 kertaa, ja asiakas vain kuusi (6) kertaa. Puoleen parturin nauruista asiakas vastaa nauraen, mutta lähes yhtä monessa tapauksessa asiakas jättää vastaamatta parturin nauruun. Näin ollen voidaan sanoa, että asiakaskäynnin aloitusvaiheessa parturin vuorovaikutuksen yhtenä piirteenä on nauraminen. On myös tyypillistä, että parturi nauraa yksin, asiakas ei siis millään lailla vastaa parturin nauruun. Kun taas vertaa aloitus- ja lopetusvaiheen naurujen määrää, voidaan huomata, että lopetusvaiheessa naurun määrä on vähentynyt kuten taulukko 2 osoittaa.

Taulukko 2. Naurun määrä ja sen aiheuttamat vastausreaktiot keskustelujen lopetusvaiheessa

## NAURAJA

|                     | Asiakas | Parturi |
|---------------------|---------|---------|
| VASTAUSREAKTIO      | N (%)   | N (%)   |
| Nauru               | 3 (33%) | 4 (50%) |
| Hymy/hymyilevä ääni | 4 (45%) | 1 (5%)  |
| Ei vastausta        | 2 (22%) | 5 (45%) |
| YHTEENSÄ            | 9       | 10      |

Taulukosta 2 käy ilmi, että parturin naurujen määrä on tippunut aloitusvaiheen 20:sta lopetusvaiheen 10:een. Asiakkaan naurujen määrä taas on hieman lisääntynyt, mutta ei mitenkään merkittävästi. Kuitenkin naurujen määrän erot parturin ja asiakkaan välillä ovat tasoittuneet. Lopetusvaiheissa kumpikin nauroi lähes yhtä monta kertaa: asiakas yhdeksän (9) kertaa ja parturi kymmenen (10) kertaa. Tämä tasoittuminen saattaa johtua siitä, että keskustelun edetessä on löydetty yhteinen sävel, eikä lopetusvaiheessa tapahdu enää mitään yllättävää, joka saattaisi kirvoittaa keskustelijat nauruun. Taulukossa 3 on vielä laskettu yhteen aloitus- ja lopetusvaiheen naurut ja niihin saadut vastaukset. Tästä taulukosta käy siis ilmi, kumpi nauraa enemmän koko aineistoa ajatellen, kumpi on siis nauravampi osapuoli, parturi vai asiakas. On kuitenkin huomioitava, että kyseessä ei ole koko asiakaskeskustelun naurujen määrä, vaan vain aloitus- ja lopetusvaiheiden naurut.

Taulukko 3. Naurun määrä ja sen aiheuttamat vastausreaktiot aloitus- ja lopetusvaiheissa yhteensä

#### NAURAJA

|                     | Asiakas | Parturi  |
|---------------------|---------|----------|
| VASTAUSREAKTIO      | N (%)   | N (%)    |
| Nauru               | 6 (40%) | 14 (47%) |
| Hymy/hymyilevä ääni | 5 (33%) | 2 (6%)   |
| Ei vastausta        | 4 (27%) | 14 (47%) |
| YHTEENSÄ            | 15      | 30       |

Taulukosta 3 käy selkeästi ilmi, että parturi nauraa koko tämän tutkimuksen aineistossa huomattavasti enemmän kuin asiakas. Parturi nauraa aloitus- ja lopetusvaiheissa yhteensä 30 kertaa ja asiakas vain 15 kertaa. Markku Haakanan vastaavasta taulukosta (Haakana 1999: 46), jossa on laskettu lääkärin ja potilaan naurujen määrät, käy ilmi, että valtaosan nauruista tuottaa potilas. Tämä ero lääkäri- ja parturikontekstin välillä on selitettävissä näiden institutionaalisten tilanteiden erilaisuudella. Parturin on pidettävä yllä hyviä asiakassuhteita, jotta asiakas käyttäisi samaa parturia uudelleenkin. Lääkäritilanne on tässä suhteessa hieman erilainen. Potilas joutuu tulemaan

terveyskeskuslääkäriin, kun on kipeä ja hänellä on harvoin päivystyksessä mahdollisuutta valita lääkäriään. Näin ollen lääkrillä riittää potilaita, vaikkei hän aina niin nauravainen ja hyväntuulinen olisikaan. Parturin on sitä vastoin pidettävä huolta asiakkaidensa viihtyvyydestä ja varmistettava, että asiakas tulee samaan parturiin toisenkin kerran.

Taulukosta 3 käy ilmi myöskin se, että vain noin puolesta parturin ja asiakkaan nauruista vastauksena on nauru. Parturin 30:een nauruun asiakas vastaa naurulla vain 14:ssä tapauksessa. Vastaavasti asiakkaan 15:een nauruun parturi vastaa naurulla kuusi (6) kertaa. Nauru ei näin ollen johda läheskään aina jaettuun nauruun eli yhteisnauruun. Yhteisnauru siis saavutetaan, kun keskustelun toinen osapuoli vastaa toisen nauruun nauraen. Tarkemmassa analyysissä voidaan kuitenkin huomata, että aina ei ole niin selvää, onko kysymyksessä yhteisnaurutilanne, kuten luvun 4.2.2. esimerkeistä (3) ja (4) käy ilmi. Kaiken kaikkiaan parturin ja asiakkaan välisessä keskustelussa on myös hyvin yleistä, että nauruun ei reagoida millään tavalla, kuten taulukoista 1, 2 ja 3 selkeästi käy ilmi.

## **4.2. Aloitusvaiheen naurut**

### **4.2.1. Aloitusvaiheen rakenteesta**

Aloitusvaiheella tarkoitan parturin ja asiakkaan välisessä keskustelussa kohtaa, jolloin asiakas on juuri istunut parturin tuoliin. Näin ollen esimerkiksi tervehdykset, jotka sanotaan jo silloin, kun asiakas astuu parturiliikkeen ovesta sisään, jäävät aineiston ulkopuolelle. Keskustelun aloitusvaiheessa käsitellään kahdenlaisia asioita: sekä sitä, mitä hiuksille tehdään että yleisiä kuulumisia. Parturi ja asiakas siis siirtyvät aloitusvaiheen aikana institutionaalisesta keskustelusta arkikeskustelumaisempaan suuntaan.

Asiakaskäynnin aloitusvaiheessa parturi kysyy aina, mitä hiuksille tehdään. Näin ollen yksi parturin institutionaalsiin tehtäviin liittyvistä odotuksista on se, että hän aina kysyy asiakkaalta, kuinka hiukset muotoillaan. Olisi aika odotuksenvastaista, mikäli parturi ei laisinkaan kysyisi asiakkaan toiveita, vaan ryhtyisi leikkaamaan asiakkaan hiuksia omin päin.

Parturi tietää asiakkaasta ja hänen toiveistaan etukäteen ainakin sen, mitä he ovat puhelimessa sopineet, eli onko kysymyksessä leikkaus, permanentti, tms. Näin ollen parturi ja asiakas voivat nojata tähän yhteiseen tietoon, ja keskustelu lähtee liikkeelle siitä. Joskus tämä neuvottelu voi olla varsin pitkä ja vaikea, varsinkin jos parturin ja asiakkaan näkemykset hiusten leikkaamisesta eroavat (ks. esimerkki (7), s. 41, rivit 10–38). Joskus taas tämä vaihe saattaa koostua vain parturin lyhyestä toteamuksesta, mitä hiuksille tehdään. Kertoessaan parturille toiveistaan, asiakas laatii vuoronsa sopivaksi vastaanottajalle ja tähän institutionaaliseen tilanteeseen. Puheensa yksityiskohdilla asiakas osoittaa tietävänsä, miksi parturiin tullaan ja kuinka siellä toimitaan. Näin hän rakentaa institutionaalista identiteettiään pätevänä asiakkaana. (vrt. Raevaara 2000: 107.)

Yleensä parturi ja asiakas siirtyvät muihin aiheisiin heti, kun toimintaohjeet on annettu, eli kun parturi ja asiakas ovat päässeet yhteisymmärrykseen siitä, mitä hiuksille tehdään. Jokaisella parturikäynnillä parturi ja asiakas keskustelevat muistakin asioista kuin vain hiuksiin liittyvistä asioista. Tämän aloitusvaiheen aikana ammattilainen ja maallikko suuntautuvat yhteistyössä siihen, että heidän sosiaalisen suhteensa ja tuttavuutensa osoittaminen ja vahvistaminen on tärkeää. Tällaisessa "mitä kuuluu" -jaksossa sekä tuttavuuteen että institutionaalisuuteen perustuvat identiteetit tulevat esille. (Coupland–Robinson–Coupland 1994: 95–102.) Aineistossani ei ole eroa kumpi aloittaa uuden keskustelunaiheen, parturi vai asiakas. Ei siis ole väliä, kumpi siirtää keskustelun institutionaalista arkikeskustelumaisempaan suuntaan (ks. luku 4.2.4.). Tyypillistä aineistossani sen sijaan on, että kaikki neuvottelujen ja toimintaohjeiden jälkeen tehdyt avaukset liittyvät säähän tai lähestyvään jouluun ja pikkujouluihin. Seuraavassa analysoin naurun merkitystä parturikontekstin avausvaiheessa. Olen jakanut aloitusvaiheen naurut niiden ilmenemisympäristönsä mukaan.

#### **4.2.2. Nauru osoittamassa tilanteen hauskuutta**

Naurun normaalein ilmenemisympäristö on tietysti tilanne, jossa on jotain hauskaa tai huvittavaa. Itse keskustelutilanteessa, siihen osallistuvissa ihmisissä tai tilanteen ulkopuolisissa ihmisissä ja asioissa voi olla hauskuutta, mikä kirvoittaa keskustelijat nauruun. Esimerkissä numero (1) on kysymyksessä selkeä yhteisnaurutilanne, jossa

hauskuus syntyy itse tilanteesta, mutta myös sen ulkopuolisista asioista ja henkilöistä. Asiakas on juuri tullut pesupaikalta ja istunut parturin tuoliin. Parturi alkaa kertoa, kuinka hän toimii, kun hän pesee asiakkaiden hiuksia. Asiakas siirtää keskustelun omaan elämäänsä.

(1) Korvapesu

- 1 P: °Kuivata oikke hyvi° (.) k(h)or(h)va ja k(h)ai(h)k heh heh  
 2 A: [£Si- juu se o muuten pare£ heh heh]  
 3 P: [heh heh heh ]  
 4 £ mä ain sano et tähä saa korvapesu £ sama h(h)in(h)ta(h)a  
 5 ↑hah hah hah (.) £ ain uitta kaikki korvakki samal. £  
 6 A: £ (—) Meil o Jomppe mua nyssit p(h)es(h)sy  
 7 j(h)a he he [he he he:: ]  
 8 P: [↑N(h)i(h)i j(h)u(h)u hah hah]  
 9 A: .hhh heh <£# mua raivostuttaa s(h)e #£> heh heh  
 10 P: .heh heh  
 11 (.)

Esimerkissä numero (1) on havaittavissa erittäin voimakasta yhteisaurua. Asiakkaan käsi on juuri leikattu ja siinä on tikkejä ja kipsi, ja siksi hänen peseytymisensä kotioiloissa on vaikeaa. Hän onkin tullut parturiin peseyttämään hiuksensa. Parturi kuivailee hiuksia pyyhkeellä pesun jälkeen ja toteaa rivillä 1 olevassa vuorossaan, että hän kuivaa tarkasti myös asiakkaan korvat. Parturi sanoo vuoronsa nauraan, ja asiakas on heti mukana parturin vitsailussa (rivillä 2). Parturi jatkaa edelleen vitsailua samasta aiheesta ja sanoo, että hänellä on tapana ilmoittaa kaikille asiakkailleen, että korvapesu kuuluu samaan hintaan. Hän nauraa itse varsin voimakkaasti, naurun intonaatio lähtee korkealta ja kovaa ja laskee pikku hiljaa alemmas. Asiakas jatkaa edelleen samasta peseytymisaiheesta kertoen riveillä 6–7 olevassa vuorossaan, että hänen miehensä on joutunut nyt pesemään häntä, kun hän ei itse pysty leikatun kätensä vuoksi. Ajatus tällaisesta pesutilanteesta saa kummankin nauramaan varsin voimakkaasti. Hauskuus tilanteessa syntyy selvästä parturin vitsistä ja jatkuu siitä ajatuksesta, että asiakas joutuu peseytyessään olemaan täysin aviopuolisonsa armoilla. Asian hauskuus siis liittyy

peseytymisympäristöön. Se lähtee parturin korvapesusta ja jatkuu asiakkaan omiin peseytymisvaikeuksiin.

Erikoista tilanteessa on se, kun asiakas ikään kuin selittelee käyntinsä aluksi, miksi hän on tullut parturiin. Yleensähan parturiin ei tulla pelkästään peseyttämään hiuksiaan, vaan hiuksia muotoillaan muutenkin, siis leikataan, tms. Asiakas joutuu perustelemaan parturiin tuloaan. Hän siis haluaa osoittaa, että käynnille on asianmukainen ja tarpeellinen syy (Jompen peseminen raivostuttaa, hän ei siis halua, että Jompe pese häntä ja hänen hiuksiaan). Tällainen käynnin tarpeellisuuden perusteleminen ei kuulu varsinaisesti parturikontekstiin, mutta muissa institutio-naalisissa tilanteissa se saattaa olla varsin yleinen kuten esimerkiksi lääkärinkontekstissa (vrt. Raevaara 2000: 56). Seuraavassa esimerkissä ei enää ole kyse niin selkeästä naurutilanteesta kuin esimerkissä (1). Esimerkissä (2) keskustelijat ovat siirtyneet uuteen keskustelunaiheeseen. Varsinainen institutionaalinen vaihe on ohitettu ja siirrytty arkikeskustelun puolelle. Uutta aihetta osoittaa parturin rivillä 1 oleva tua kato -vuoro, jolla hän osoittaa asiakkaalle, että tuleva asia ei suoranaisesti liity edellä puhuttuihin aiheisiin.

## (2) Jääkiekko

- 1 P: Tua kato Marko (.) tuan (.) Siltasem Marko tosa pelis (.) sai  
 2 ↑kiako (.) silmähäs.  
 3 A: .hhh hhh  
 4 P: Ja ↑mä ole sanos sil et mua ihmetyttä ko ei jääkiekos he ei pir  
 5 kato sessii,  
 6 A: ↑Nii:-i ? [joo:: ]  
 7 P: [Suajii,]  
 8 A: Näin o,  
 9 P: Se kauhee niñko mu mielest vaarallist ja, (.) tua (.) Marko  
 10 sanos et (.) vaa # sillo jottai et no ei niit ny tarvita # ja sit (.)  
 11 yhtel lauantaiñ ko määki oli Tarja tykön ni Marko soit et (.) ja  
 12 Tarja ol et # ↑mitä ↑misä # (.) hän ol Loimaa sairaalas ko  
 13 heil ol  
 14 A: ↑Just (.) peli [siäl. ]

- 15 P: [L(h)oim(h)aal] p(h)el(h)i £ ja sil ol viis tikki  
 16 tosa £ täsä ja (.) hän ei kans saanu men,  
 17 A: Joo::.  
 18 P: Ja sit hän pes K(h)at(h)o h(h)iuk(h)s(h)ek(h)i s(h)il(h)ai (.)  
 19 £ lavuaaris [ja, £ ]  
 20 A: [Joo::.]  
 21 P: Mitäs siin sit muutaka tekee.

Parturi alkaa kertoa tuttavansa Markon loukkaantumisesta jääkiekkopelissä. Hän kertoo riveillä 4–5 ja 7, että hän on ihmetellyt tuttavalleen, miksei jääkiekossa käytetä kunnollisia suojia. Marko on todennut, ettei mitään suojia tarvita. Kuitenkin oli käynyt niin, että Marko oli joutunut sairaalaan ja saanut viisi tikkiä silmäkulmaansa. Hauskuus tilanteessa syntyy siitä, että vaikka Marko oli sanonut, ettei mitään suojia tarvita, niin kuitenkin oli käynyt näin onnettomasti. Siksi parturi nauraa vuorossaan rivillä 15.

Kuten esimerkin riveillä 9–13 olevasta parturin vuorosta voi nähdä, hän muuttaa ääntään aina välillä (# # -merkkien välissä olevat jaksot). Vaihtamalla ääntään puhuja ikään kuin herättää referoimansa henkilön kertomuksen sisällä (Haakana–Mäntynen 1993: 22). Rivillä 10 hän puhuu Markon suulla ja riveillä 12 Tarjan suulla. Hän siis osoittaa äänen muutoksella, että nyt puhuu joku muu kuin hän itse. Kyseessä on siis niin sanottu asennon vaihto. (Haakana 1996: 149–150.)

Huomattavaa tässä keskustelunpätkässä on, kuinka parturi ja asiakas rakentavat parturin aloittamaa kertomusta yhdessä. Naurun kontekstina on siis kertomus. Kertomuksen johdantosekvenssi (riviltä 1 alkava parturin vuoro) kohdistetaan kuuntelijaksi aiotulle eli asiakkaalle. Kuuntelija taas kehottaa kertomaan ja osoittaa asettuvansa kuuntelijan rooliin (asiakkaan vuoro rivillä 3). (Routarinne 1997: 139–141.) Asiakas osallistuu kertomuksen rakentamiseen aktiivisesti. Esimerkiksi rivillä 14 asiakas pystyy täydentämään parturin kertomusta aivan sujuvasti (Just, peli siäl). Vastaanottaja on siis aktiivinen ja puhuva osanottaja. Vastaavasti asiakkaan vuoron jälkeen parturi pystyy jatkamaan kertomusta aivan kuin mitään asiakkaan vuoroa ei välissä olisikaan. Siksi tästä esimerkistä voikin sanoa, että kyseessä on yhteisnaurutilanne, sillä kumpikin ovat tilanteessa täysin mukana rakentamassa kertomusta. Myös asiakkaalla olisi täysi mahdollisuus käyttää naurua vuoroissaan, jos haluaisi. Tästä esimerkistä voi huomata, kuinka vaikeaa joskus on määritellä, onko



kysymyksessä yksin- vai yhteisnauru. Esimerkissä (3) ei ole enää kyse niin selkeästä yhteisnaurutilanteesta, kuin edellä olevissa, mutta yhteisnauru kuitenkin saavutetaan.

### (3) Luonnonkiharat

- |   |    |  |
|---|----|--|
| 1 | P: | ↑Jaaha vähä föönaillaa [sitte. ]         |
| 2 | A: | [Hiuka ] föönaillaa juu. (.) tää (.) nää |
| 3 |    | £ luonnokiharat ojennuk(h)se(h)e £       |
| 4 | P: | N(h)i(h)i he he he .hhh                  |
| 5 |    | (.)                                      |

Esimerkissä (3) parturi siirtyy jälleen institutionaalisen keskustelun puolelle. Mielenkiintoista tässä aloitusvaiheen esimerkissä on, että parturi ja asiakas ovat käyneet välillä arkikeskustelun puolella. Parturi kuitenkin siirtää keskustelun takaisin institutionaaliseen keskusteluun. Siirtymistä arkikeskustelusta pois hän osoittaa Jaaha-alkuisella vuorolla (rivillä 1). Parturi haluaa selkeästi osoittaa, että nyt alkaa aivan uusi jakso, joka ei liity edelliseen tai edellisiin puheenaiheisiin. Jaaha-alkuinen vuoro toimii tässä siis asiakkaalle merkinä keskustelun siirtymisestä uusiin aiheisiin. Parturi toteaa rivillä 1, että nyt hieman kuivataan hiuksia hiustenkuivaajalla. Kysymyksessä on kysymyksenomainen teko tai vahvistuspyyntö. Parturi siis odottaa vahvistusta sille, mitä tehdään.

Asiakas antaa vahvistuksensa parturin kuivausehdotukselle riveillä 2–3, kysymyksessä on siis preferoitu vastaus. Asiakas toteaa vielä, että luonnonkiharat täytyy saada ojennukseen. Oikeasti asiakkaalla ei ole mitään luonnonkiharaa tukkaa, vaan hän puhuu asiasta käänteisellä tavalla. Hauskuus liittyy juuri tähän käänteisyyteen ja parturi lähtekin mukaan asiakkaan nauruun. Välittömästi kun yhteisnauru on saavutettu, molemmat ovat siis osoittaneet ymmärtävänsä asian hauskuuden, keskustelu siirtyy uusiin aiheisiin. Nauraminen toimii tällöin keinona lopettaa keskustelun alla oleva aihe ja mahdollisuutena siirtyä uusiin aiheisiin (Haakana 1999: 118). (vrt. myös nauru tilanteen lopettajana s. 61–66.)

Kuten esimerkistä voi huomata, yhteisnaurun ei aina tarvitse olla samanaikaista. Asiakas nauraa rivillä 3 ja parturi rivillä 4, eivätkä samanaikaisesti, vaan peräkkäin. Haakana (1999: 132) onkin todennut, että keskustelijat eivät aina naura

samaan aikaan, mutta silti he näyttävät nauravan yhdessä. Yhteisnauru siis saavutetaan. Näin ollen tästäkin esimerkistä voi huomata, kuinka vaikea analysoijan on joskus päätellä, onko kyse yksinnaurusta vai jaetusta naurusta. Seuraavassa esimerkissä on taas hieman lievempi naurutilanne kuin esimerkissä (3). Kysymyksessä on jo melko lievä yhteisnaurutilanne.

#### (4) Rokkikampaus

- 1 A: Sitä ei leikattus sillo vimeks.  
 2 P: (.) ↑Nii:: ei lei[kattukkaa ]  
 3 A: [Iha semmone ] siisti[mine vaa. ]  
 4 P: [Joo:: joo::]  
 5 A: Ni sen takia se o ny (.)  
 6 P: Juu ihmekös se sit [ov] vai onki <°kasvanup paljo°>.  
 7 A: [Ni]  
 8 A: Ja ko se kasvaa just siält nii [kauhia]st takaa,  
 9 P: [Joo:: ]  
 10 P: (.) Joo:: (.) Tulee rokkikampaus °kat°,  
 11 [Jä(h) ]ä(h) t(h)ollai mukavaste  
 12 A: [Mm::] he he  
 13 (.)

Esimerkissä numero (4) parturi ja asiakas ovat juuri päässeet yhteisymmärrykseen, kuinka hiukset leikataan. Asiakas toteaa, että viime parturikäynnillä hiusten takaosaa ei leikattu, niitä vain hieman siistittiin. Parturi on aloittanut leikkuutyönsä ja hän on nostanut asiakkaan päällishiukset hiusnipsulla pääläelle, jolloin hiukset ovat jääneet pystyyn tupsuksi. Parturi huomaa hauskan kampauksen ja toteaa rivillä 10 alkavassa vuorossaan, että nyt asiakkaalle tulee rokkikampaus. Hän vielä kommentoi tilannetta sanomalla, että hiukset jäävät hassusti pystyyn (rivillä 11). Asiakas on myös heti tilanteessa mukana, mutta hänen reagointinsa parturin nauruun on varsin minimaalinen. Tilanteen hauskuus siis syntyy siitä, että asiakas näyttää hauskalta, kun hiukset ovat tupsuna pääläella.

Tässäkin esimerkissä on havaittavissa vastaavanlainen tilanne kuin esimerkissä numero (3). Kun parturi ja asiakas ovat saavuttaneet yhteisnaurun, tosin ei tässäkään esimerkissä aivan täysin samanaikaisesti, keskustelu siirtyy eteenpäin, aivan uusiin aiheisiin rivillä 13 olevan tauon jälkeen.

Naurutilanteissa ja erityisesti hauskuuteen liittyvissä naurutilanteissa, on huomioitava, että samat asiat eivät aina naurata kaikkia ihmisiä. Tällöin saattaa keskustelijoiden välillä syntyä kiusallisia tilanteita, kun he eivät ole niin sanotusti samalla aaltopituudella kuten esimerkistä numero (5) käy ilmi. Parturi ja asiakas ovat juuri päässeet yhteisymmärrykseen siitä, kuinka hiukset leikataan, ja he siirtyvät uusiin aiheisiin.

#### (5) Raaka ilma

- 1 P: Nii niin (.) ↑siel on niir raaka ilma et <voi [että> ]  
 2 A: [om mäki ] pyöräl  
 3 tulin kato siält emmä tiä mitä se o onks se jottai:: pieni:: rakei::  
 4 vai jottai ihmet tihkuu suoraa päi silmii ja,  
 5 P: Juu::  
 6 A: On ollur ripsiväritki pitk(h)in pos(h)k(h)ii .hhh  
 7 (.)  
 8 P: £ Kuule ku sä pesupaikal £ t(h)ul(h)et nii ne [on ]  
 9 A: [J(h)oo]  
 10 P: £ kuule sit jo jossai m(h)uual ko poskil £  
 11 (.)  
 12 # Ei vaineska (.) tsoukki. #

Esimerkissä numero (5) keskustelu on siis siirtynyt institutionaalisesta keskustelusta arkikeskustelun puolelle. Siirtymää uuteen aiheeseen osoittaa parturin avaus Nii niin. Parturi ja asiakas keskustelevat huonosta ja sateisesta ilmasta ja asiakas kertoo, että hän on pyöräillyt tihkusateessa parturiin ja siksi hänen ripsivärinsä ovat levinneet ympäri poskia. Riveillä 8–10 parturi toteaa, että kun asiakas pääsee pesupaikalle, ripsivärit leviävät entisestään. Parturi sanoo tämän vuoronsa nauraen. Hän lähtee kehittämään asiakkaan aloittamaa vitsimoodia eteenpäin, hän siis tarkoittaa tämän vuoronsa

hauskaksi. Parturi kertoo mielestään jonkinlaista hauskaa juttua tai vitsiä ja odottaa, että asiakas lähtisi mukaan hänen nauruunsa. Asiakas naurahtaakin rivillä 9, mutta tämä vuoro on tulkittavissa minimipalautteeksi, koska parturi ei ole vielä edes päässyt vitsissään loppuun asti. Asiakas naurahtaa rivillä 9 olevassa vuorossaan, koska parturikin on edellisessä vuorossaan käyttänyt naurumoodia. Joskus keskustelun toinen osapuoli nauraa vain siksi, koska toinenkin osapuoli nauraa (Haakana 1999: 69).

Asiakas ei kuitenkaan reagoi parturin vitsiin millään tavalla. Tämä käy ilmi rivillä 11 olevasta tauosta. Asiakas siis kieltäytyy nauruun kutsusta. Kyseessä on siis vierusparin preferoimaton eli odotuksenvastainen jälkijäsen, jollaiseksi taukokin luokitellaan (ks. esim. Tainio 1997: 96–97). Videonauhaltakaan ei ole mahdollista nähdä, hymyileekö asiakas, koska parturi on juuri kääntyneenä niin, ettei asiakkaan kasvoja voi nähdä. Asiakas saattaa pitää vitsiä joko typeränä tai sitten hän ei ymmärrä, että kyseessä on vitsiksi tarkoitettu vuoro. Koska asiakas ei lähde mukaan parturin juttuun, parturi joutuu myöhemmin eksplikoimaan vuoronsa vitsiksi rivillä 12. Tällainen toiminta ei kuitenkaan ole keskustelussa odotuksenmukaista, että vitsi eksplikoidaan vitsiksi, vaan se on normaalijärjestyksen vastaista toimintaa (Haakana 1995: 366–368).

Keskustelussa on tämän jälkeen pitkä tauko, jonka jälkeen keskustelijat jatkavat aivan kokonaan toisesta aiheesta. Virallisemmissa ja vieraammissa yhteyksissä sellainen tilanne, jota ei ymmärretä vitsiksi, on varmasti hyvin kiusallinen. Tällainen epäonnistunut vitsi ei yleensä herätä halua jatkaa vitsailua. (Haakana 1995: 368.) Näin on käynyt tässäkin esimerkissä.

#### **4.2.3. Nauru aloitusvaiheen ongelmatilanteissa**

Varsin tyypillinen nauruympäristö on jokin keskustelijoiden välinen ongelmatilanne. Tilanteissa saattaa ilmetä keskustelijoiden välistä erimielisyyttä tai ymmärtämisongelmia. Nauru toimii tällöin ulospääsynä ongelmatilanteesta tai vaikean tilanteen ilmapiirin parantajana. Markku Haakana (1999: 174–176) on väitöskirjassaan todennut, että potilas nauraa, kun hän problematisoi lääkärin antamaa ohjetta tai ehdotusta. Seuraava esimerkki osoittaa, kuinka ei-ongelmallisessa tilanteessa ei esiinny naurua. Asiakas siis hyväksyy täysin parturin ehdotukset ja kommentit:

## (6) Paksumman näköinen

- 1 P: [Juu:: ]
- 2 Juu:: mut se on et jos niñku antas (.) antas nyt niñkuk kasvaa
- 3 tän pääliosan ja [ottas] lähinnä täältä et saatais
- 4 A: [Mm:]
- 5 P: siihe vähä semmost polkkamaist mallii jo
- 6 A: Joo:: [ja se olis hiuka paksumma näkö] neñki [olis sitte]
- 7 P: [(--)] [Joo:: ]
- 8 A: [Joo::]
- 9 P: [Joo::] ja sit nämät taas näyttäis niñku tavallaa (.)
- 10 £ pidemmält. £
- 11 A: Niih.
- 12 P: Ku [tää ] o täält niñku [vähä ] semmone napakampi.
- 13 A: [Joo: ] [Joo:: ]
- 14 P: Katotaa se leikkuuhomma sittek ku ne raidat [o ] tehty.
- 15 A: [Joo:]

Esimerkissä (6) parturi ja asiakas käyvät keskustelua, kuinka hiukset leikataan. Asiakas ei missään vaiheessa kyseenalaista parturin ehdotuksia, vaan ottaa kaikki tyytyväisenä vastaan. Parturi käyttää tässä esimerkissä parturitilanteille tyypillistä ilmausten muotoilua: hän käyttää ehdotuksissaan konditionaalia (antas kasvaa, ottais lähinnä täältä, jne.). Konditionaali tekee ilmauksesta ehdollisen, ja on kohtelias muoto siksi, että se ei pakota puhuteltavaa millään tavalla (Lampinen 1990: 80). Näin hän ottaa huomioon asiakkaan, käyttää tiettyä kohteliaisuutta ja näin ollen toimii oman institutionaalisen roolinsa mukaan.

Koska asiakas ei millään lailla kyseenalaista parturin ehdotuksia, vaan hyväksyy kaiken, esimerkissä (6) ei ole laisinkaan naurua. Aivan toisenlainen tilanne on seuraavassa esimerkissä. Parturin ja asiakkaan välille syntyy erimielisyyttä siitä, miten hiukset pitäisi loppujen lopuksi leikata. He joutuvat siis ongelmatilanteeseen.

## (7) Lyhennys

- 1 P: Minä verra lyhennetään (.) onk mittää (.) ajatust  
2 A: Kyl sitä lyhentää saa tota nii (.) siin o sul värkkejä tee vaikka  
3 mitä.  
4 P: ↑No nii:: tää on kyl niin (.) pitkä nyt et tota noi nii:: (.)  
5 haluuks jottai muutost.  
6 A: Onko hyviä ehdotuksi.  
7 P: No (.) nyk kyl ai- oikeastas käytetään (.) semmost et (.) miehet  
8 (.) pitää tosi lyhkäst niinku sivust ja [takaa]  
9 A: [Joo:: ]  
10 P: Ja pääliosa vaihtelee sit sillai et se o ihan niinku mitä asiakas  
11 sit niinku siihe haluu et se voi olla tosi lyhyt (.) taik sit se voi  
12 olla (.) pidempääkin mitä tää on nyt  
13 A: Mm[:: ]  
14 P: [Et ] tää voi jopa kasvaa. (.) et se on ihan mut nää tosiaan  
15 tulis ihan niinku lyhyeks (.) ↑EI kaljuks mut et to[si lyhyeks.]  
16 A: [Joo:: ]  
17 P: [Ko et eu sul varmaan semmost ] ajatust et sä niinku pitk[ää]  
18 A: [Ss:: ] [EI]  
19 P: [Ni ] et kuitenkin niinku lyhyem]pää päi,  
20 A: [Ni:: ] [lyhyem: ]  
21 Kyllä.  
22 P: Mm::  
23 A: Mut minä näkönej josse o ihal lyhyt takaa.  
24 (.)  
25 P: No ei sitä tietyst mittä ihan (.) ihan älyttömän paljaaks otetam  
26 mut et sillai et se niinku .hhh pikkuhiljaa täält niinku pitenee  
27 ylöspäi (.) ((Kröhii))  
28 koneen kanssa kylläkin.  
29 A: Kyllä kyl,  
30 P: Se on kyl iha hyvän näköne.

- 31 (.)
- 32 £ Otetañk (.) uskallaks [sää:: ] £
- 33 A: [Koetas koittaa.]
- 34 Veivaaks sitte sen (.) Kyl se sitte kasvaa.
- 35 P: £ No [kasvaa ] £
- 36 A: [Heh heh] heh heh heh hhh::
- 37 P: £ Se ois kumma jos ei kasvais £ (.) sit (.) tulek kuule tänne ja
- 38 sanot mikä on se ihmelkääke et hiukset (.) [ei muka ] kasvais
- 39 A: [Mm:: ]

Esimerkissä numero (7) parturi ja asiakas joutuvat ongelmatilanteen eteen, kun heillä on hieman eri näkemys siitä, kuinka hiukset kannattaisi leikata. Asiakas pyytää rivillä 6 parturia tekemään ehdotuksen, kuinka hiukset voisi leikata. Parturi ehdottaa riveillä 7–12, että sivuista ja takaa hiukset leikattaisiin todella lyhkäiseksi ja päältä jätettäisiin hieman pidemmäksi. Rivillä 17 parturi muotoilee asiakkaan ajatuksen (Ko ei sul varmaa semmost ajatust, et sä niinku pitkää). Asiakkaan minimipalautte rivillä 16 ei ole vielä hyväksyvä, asiakas ei siis hyväksy täysin parturin ehdotusta. Parturin vuoro rivillä 17 onkin sekä asiakkaan minimipalautteesta johtuva että oman aiemman vuoron perusteluna esitetty tulkinta asiakkaan ajatuksista. Parturin tulkinta asiakkaan ajatuksista menee kuitenkin oikein, mikä selviää riveiltä 18, 20–21, kun asiakas sanoo, ettei hän halua pitkää tukkaa.

Rivillä 23 asiakas kuitenkin epärooi, että millainen tukasta tulee, jos se leikataan ihan lyhyeksi. Hän ei siis vielä myönnä parturin ehdotukseen. Parturi joutuukin seuraavassa vuorossaan riveillä 25–27 perääntymään hieman sanomalla, että ei sitä nyt niin lyhyeksi oteta. Mutta rivillä 28 parturi antaa kuitenkin vielä pienen varoituksen, kun hän sanoo, että koneella se kuitenkin leikataan. Asiakas ei anna vielääkään rivillä 29 olevassa vuorossaan täydellistä suostumusta (Kyllä kyl). Rivillä 30 parturi vielä yrittää taivutella asiakasta sanomalla, että tällainen malli on kyllä ihan hyvän näköinen. Asiakas ei kuitenkaan anna vielääkään täydellistä suostumusta, mikä on huomattavissa rivillä 31 olevasta tauosta. Niinpä rivillä 32 parturi ikään kuin haastaa asiakkaan kysymällä, että uskaltaako hän kokeilla uutta mallia. Parturi kuitenkin kysyy tämän hymyn läpi, mikä lieventää ja pehmentää vuoroa huomattavasti. Vihdoin rivillä 33 asiakas suostuu kokeilemaan uutta mallia. Kuitenkin vielä rivillä 34 hän sanoo

- 11 A: Ei se paljo siit nouse. (.) [Ei ] se jaksa nousta.
- 12 P: [Joo::]
- 13 P: Joo:: sit vois tiäksää ajatel iha sillai et (.) tykkäsisiksää
- 14 kuitenki pittää näit niin<sup>ko</sup> ny hiuka pi[tempän.]
- 15 A: [Joo:::? ] ettei
- 16 pätkitä [lyhkäseks.]
- 17 P: [Joo:::? ]
- 18 P: Ni tua sit vois iha ajatel sitä et tekis niin<sup>ko</sup> tavallas vähä
- 19 semmost # tukih<sup>ust</sup> #.
- 20 A: Nii:: et vähä,
- 21 P: Ni. (.) mut et iha vaa tiäks niin<sup>ko</sup> semmost iha semmost
- 22 tukih<sup>ust</sup> ko (.) et se # a- auttaa sit hiukan #.
- 23 A: Joo::
- 24 P: Mut ei (.) et tavallas ei näy et siäl on lyhkäst hiust,
- 25 A: [Joo:: (.) mut mul on ↑nii] ohut <tuk[ka>.]
- 26 P: [mut kuitenki siäl o- ] [ni:: ]
- 27 A: [Ettei se] sit me [(.) pätkäks.]
- 28 P: [Et tua ] [Juu:: ei. ]
- 29 Ku [ei tosia] pätkitä sitä.
- 30 A: [Mm:: ] joo::
- 31 P: Ko tehrä just muutama semne tukih<sup>ius</sup>.
- 32 Just.

Tässä esimerkissä kyse on myös aivan asiakaskäynnin alkuvaiheesta. Asiakas kertoo hiustensa ongelmista (hiukset ovat littanat, eivätkä jaksa nousta koholle). Parturi ja asiakas siirtyvät neuvottelemaan, kuinka hiukset leikataan. Alkuneuvottelu sujuu ihan hyvin, kunnes parturi ehdottaa riveillä 18–19 tukih<sup>usten</sup> leikkaamista muiden hiusten joukkoon. Asiakas alkaa vastustelemaan parturin ehdotusta riveillä 25 ja 27 olevissa vuorossaan. Hän toteaa, että hänellä on niin ohut tukka, että pelkää sen menevän aivan pätkäksi. Asiakkaan mut-sana rivillä 25 osoittaa, että hänen alkava vuoro on ongelmallinen parturin edelliseen vuoroon nähden. Kuitenkin, vaikka parturi ja asiakas ovat eri mieltä siitä, pitäisikö tukih<sup>iuksia</sup> leikata, kumpikaan ei käytä naurua



tilanteen lieventämiseksi. Mielenkiintoista on myös, kuinka parturi muuttaa sanomaansa: riveillä 18–19 hän sanoo, että leikattaisiin *vähän* tukihiuista, mutta asiakkaan kielteisen reaktion jälkeen parturi puhuikin enää vain *muutamasta* tukihiuksesta (rivi 31). Myös riveillä 18 ja 21 ovat *iha*-muodot vähättelevät tukihiuusten määrää. Institutionaalille tilanteelle tyypillisesti parturi käyttää ehdotuksissaan konditionaalimuotoja riveillä 13 ja 18 (*vois*). Tällä hän haluaa osoittaa, että asiakkaalla on mahdollisuus kieltäytyä parturin ehdotuksesta. Kieltäytyminen ei kuitenkaan olisi preferoitu, siis odotuksenmukainen vaihtoehto.

Seuraavassa esimerkissä parturi ja asiakas ovat siirtyneet institutionaaliseen keskustelusta arkikeskustelumaisempaan suuntaan. Asiakas on nostanut keskustelun aiheeksi lähestyvät pikkujoulut ja kyselee parturilta, kuinka paljon hänellä on pikkujouluja. Esimerkki (9) on hieman erilaisempi kuin edellä olevat, koska siinä on kysymyksessä lähinnä parturin ja asiakkaan välinen ymmärtämisongelmatilanne:

(9) Pikkujoulut

- 1 A: Et teil o omii sit (.) paljo omii juhlii,  
 2 P: Mitä,  
 3 A: Teil o omii pikkujoului paljo näit (.)  
 4 P: Tua (.) [yrittäjil on] joo::,  
 5 A: [(- -) Nii::]  
 6 P: Et nyt lauantain (.) lähdetä ton Naantali (.) Naantaliη kylpylä.  
 7 A: °Joo::°?  
 8 P: Sit ko tällai £ yksin yrittää täsä näin ni mittä £  
 9 t(h)yäp(h)aik(h)an p(h)ik(h)kuj(h)oul(h)ui  
 10 ei [oik(h)e ol(h) ] et (.)  
 11 A: [£ Nii joo et £]  
 12 P: £ Vähä ykspuolist juhlimist(h) £  
 13 (.)

Haakanan, Raevaaran ja Ruusuvuoren (2001: 198-199) mukaan keskustelussa kumpikin osapuoli osoittaa ymmärrystä tai ymmärtämättömyyttä jokaisessa vuorossaan. Keskustelijat siis ilmaisevat koko ajan tulkintaansa edeltävästä puheesta. Tässä

esimerkissä asiakas jatkaa aikaisemmin aloittamastaan aiheesta eli vuodenaikaan liittyvästä pikkujoulusta. Rivillä 1 hän toteaa parturin puolesta, että Teil o -- paljo omii juhlii. Parturi ei oikein aluksi ymmärrä, mitä asiakas oikein tarkoittaa. Parturi osoittaa ymmärtämättömyytensä rivillä 2 olevalla Mitä-sanalla. Hän siis osoittaa, että asiakkaan edellinen vuoro on korjauksen tarpeessa. Tällainen korjausaloite viittaa siihen, ettei puhuja ole ymmärtänyt edeltävää vuoroa (Haakana, Raevaara ja Ruusuvuori 2001: 199). Kun keskustelua katsoo myös kokonaisuutena, voi huomata parturin hämmennyksen. Asiakas joutuu rivillä 3 tarkentamaan, mitä juhlia hän tarkoittaa (pikkujouluja). Parturi ei ole aivan varma vielä seuraavassakaan vuorossaan, minkä voi huomata rivillä 4 olevan vuoron alussa ilmenevänä empimisenä (Tua-sana ja tauko). Parturi toteaa, että paikkakunnan yrittäjillä on pikkujoulut tulevana viikonloppuna.

Asiakas ei ole ehkä ymmärtänyt, että jos toimii yksityisyrittäjänä, ei oman työpaikan pikkujouluja juurikaan ole. Tämä aiheuttaa ongelmatilanteen. Kumpikaan ei oikein ymmärrä, mitä tilanteessa tapahtuu, mistä asiasta tilanteessa puhutaan. Keskustelijoiden nauru riveillä 8–11 liittyy juuri tähän. Tässä ymmärrysongelmaa siis käsitellään kevyellä otteella, ja tilanteen ongelmallisuutta voidaan hälventää naurulla. (Haakana, Raevaara ja Ruusuvuori 2001: 200). Parturi ei ymmärrä asiakkaan kysymystä (vrt. monikot riveillä 1 ja 3), eikä asiakas ymmärrä sitä, että yksityisyrittäjällä ei ole oman työpaikan pikkujouluja. Niinpä ymmärtämisongelmat luovat hämmennystä, ja parturi joutuukin selittelemään riveillä 8–10, että yksityisyrittäjällä ei juuri pikkujouluja ole. Parturi nauraa vuorossaan ja asiakaskin yrittää rivillä 11 olevassa vuorossaan osoittaa hymyllään, että hän on ymmärtänyt tilanteen vaikeuden. Naurun tehtävänä on tässä siis lieventää ongelmatilannetta ja toimia aiemmin kadoksissa olleen yhteisymmärryksen uudelleensaavuttamisen merkinä.

#### **4.2.4. Nauru uuden keskustelunaiheen alussa**

Keskustelu etenee aina aiheesta toiseen. Uusi aihe saattaa syntyä edellisen aiheen pohjalta tai sitten pitkän tauon jälkeen toinen keskustelijoista ottaa esiin aivan uuden puheenaiheen. Kahden toisilleen hieman vieraamman ihmisen keskustelussa uuden aiheen esille ottaminen saattaa joskus olla aika riskialtista ja epävarmaa. Kumpikaan keskustelijoista ei ole varma, löytyykö tästä uudesta aiheesta heille nyt uusi puheenaihe.

Seuraavista esimerkeistä voi nähdä, kuinka naurulla voidaan lieventää tätä riskialttiutta ja epävarmuutta.

(10) Oikea pikkujoulu

- 1 A: Joko pikkujoului alka paljo olla,  
 2 P: No ky::l (.) aika(h) r(h)eil(h)ust(h)e £ mä luule ne alka olema  
 3 koht jo ↑ohitte tai no ei ny taid iha (.) £ viäl mut (.) varma ny  
 4 o muutama viikoloppu enää. (.) ny o se (.) eik nyt taid ol se  
 5 iha oikee- oikee pikkujoulu ja, (.) aika moni o jo (.) marraskuu  
 6 lopus ol jo ja (.) ei ko (.) ny olla mar- ↑marraskuu alus.  
 7 A: °Joo::,°  
 8 (.)

Nauru voi siis liittyä myös uuden keskustelunaiheen aloitukseen. Parturi ja asiakas ovat jälleen siirtyneet institutionaalisesta keskustelusta arkikeskusteluun. Asiakas aloittaa uuden aiheen rivillä 1 kysymällä, onko parturilla ollut jo paljon pikkujouluja. Tämän vuoron muotoilu on varsin tyypillinen, kun uutta aihetta aloitetaan. Asiakas käyttää vuorossaan geneeristä muotoa. Hän ei siis halua kysyä parturilta asiaa aivan suoraan, vaan etäännyttää sanomaansa. Tämä onkin tyypillistä institutionaaliseen tilanteeseen kuuluvaa neutraalisuutta ja varovaisuutta, jota keskustelijat pyrkivät noudattamaan.

Parturin rivillä 2 alkava vuoro on sanottu nauraen. Naurun merkitys tässä liittyy uuden aiheen aloittamiseen. Keskustelun toinen osapuoli aloittaa uudesta aiheesta. Nauruympäristö on siis aivan uuden aiheen alussa. Sillä ei kuitenkaan ole väliä, onko naurajana uuden aiheen esille ottanut henkilö vai toinen keskustelija. Tällaisen naurun merkitys on myös varsin sosiaalinen: uuden aiheen alussa keskustelijoilla saattaa olla pieni epävarmuus siitä, syntykö tästä nyt heille uusi keskustelunaihe. Nauru liittyy siis tähän epävarmuuteen ja sen osoittamiseen, että keskustelija on mukana tässäkin aiheessa. Aivan vastaavanlainen tilanne on seuraavassakin esimerkissä.

## (11) Musikaali

- 1 P: Teijä perhees on nyssit kans jännitykse ohi ko £ om musikaali  
 2 [ohi ja £ ]  
 3 A: [N(h)i(h)i no juu:: ]  
 4 P: Kävittekös tai totkai te:: kävitte kans kattomas,  
 5 (.)  
 6 A: Joo:: kyl me oltii ensi-illan ja (.) välilläki oltii [siin ] sit jo  
 7 P: [Joo::]  
 8 A: °kertaallees°

Parturi ja asiakas ovat jälleen siirtyneet keskustelussaan aivan uuteen aiheeseen. Parturi aloittaa uuden aiheen toteamalla, että jännitykset ovat asiakkaan perheessä jo takanapäin, kun paikkakunnan koululaisten musikaalin esitykset ovat jo ohi. Parturi tietää, että asiakkaan lapsi oli ollut mukana musikaalissa. Näin ollen voidaan todeta, että parturi ja asiakas tuntevat toisensa ainakin jotenkuten. Asiakas naurahtaa rivillä 3 olevassa vuorossaan (N(h)i(h)i no juu::). Myös tämä nauru on sosiaalista naurua ja liittyy siihen epävarmuuteen, että kykenevätkö keskustelijat saamaan tästä keskustelunaiheesta jotain yhteistä puhuttavaa. Uuden keskustelunaiheen aloittaminen on aina hieman riskialtista ja epävarmaa, ja naurulla pyritään luomaan siitä turvallisemman tuntuinen.

## (12) Jouluvalot

- 1 P: Jokos on jouluvalot laitettu.  
 2 A: ↑Kyl mä olel laittanu jo. Ei ulkon o viel [mut]  
 3 P: [O ] vähä valoo ko,  
 4 (.)  
 5 A: Joo::  
 6 (.)  
 7 P: On m(h)u(h)te n(h)ii p(h)im(h)iä,  
 8 A: Juu: ja täytyy sillo tehdä ku viittii ja jaksaa  
 9 [et emmää-] mää en

- 10 P: [↑Nii:: ]  
 11 Joo::.  
 12 A: Ei siit tuu mittää et jättää, (.) jättää mihin<sup>h</sup>kää viimetippaa et  
 13 sit ite vaa hermostuu,  
 14 P: Nii:: nyt onki sit se pikkujoulu jo.

Esimerkissä numero (12) parturi aloittaa uuden keskustelunaiheen. Hän kysyy asiakkaalta, joko hän on laittanut jouluvalot paikoilleen. Asiakas toteaa, että kyllä hän on osan valoista jo laittanut. Parturi jatkaa aiheesta toteamalla rivillä 3 olevassa vuorossaan, että jouluvaloilla saa vähän valoa. Asiakas toteaa seuraavassa vuorossaan vain, että Joo, ja sen jälkeen keskustelussa on pieni tauko. Asiakkaan lyhyen vuoron jälkeen keskustelunaihe saattaisi tyrehtyäkin kokonaan. Ehkä parturi hieman pelästyy rivillä 6 olevaa taukoa ja sitä, että tästä ei nyt taida syntyä uutta keskustelunaihetta. Ilman jatkoa keskustelu jäisikin hieman vajaaksi ja todella lyhyeksi, ja juuri siksi parturi haluaa jatkaa aiheesta vielä. Rivillä 7 olevassa vuorossaan hän naurahtaa samalla, kun toteaa, että ilman jouluvaloja olisi pimeää. Nauru liittyy edelleenkin uuden keskustelunaiheen aloittamiseen ja siihen epävarmuuteen, että saadaanko keskustelua aikaiseksi. Loppujen lopuksi aihe ei oikein tahdokaan edetä eteenpäin ja parturi siirtyykin rivillä 14 olevassa vuorossaan uuteen keskustelunaiheeseen.

Koska keskustelu etenee koko asiakaskäynnin ajan aiheesta toiseen, on huomattava, että läpi koko keskustelujaksojen naurut liittyvät uusien aiheiden aloitukseen. Ne eivät siis ole vain aloitusjaksoon kuuluvia. Kuitenkin aloitusjakson aikana naurut toimivat uuden keskustelunaiheen aluissa voimakkaampina kuin esimerkiksi asiakaskäynnin keskivaiheilla tai lopetusvaiheessa. Kuitenkin niitä niissäkin vaiheissa esiintyy.

Toinen piirre, joka edellisistä esimerkeistä käy hyvin ilmi on se, että sillä ei ole väliä, kumpi uuden keskustelunaiheen aloittaa, parturi vai asiakas. Toisaalta silläkään ei ole väliä, kumpi nauraja on, keskustelunaiheen aloittaja vai toinen osapuoli. Kummallakin on siis mahdollisuus osoittaa sosiaalisuutta naurahtamalla tai nauramalla uuden aiheen alussa.

#### 4.2.5. Nauru osoittamassa puheen sävyn tunnistamista

Keskusteluissa saattaa usein olla kohtia, jolloin puheen sävy muuttuu. Tämä saattaa johtua esimerkiksi siitä, että äänessäolija puhuu jonkin toisen ihmisen suulla (se sanoi mulle, että "Ei se nyt niin vakavaa ole"), (vrt. myös esimerkki (2), sivulla 34). Osoituksena tästä on usein äänen sävyn muuttaminen. Haakana luokittelee tällaisen puheen sävyn huumoriääneksi (Haakana 1996: 150). Puhuja siis väittää hetken aikaa olevansa joku muu ja osoittaa, että tuleva puhe ei ole "oikeaa puhetta" (Mulkay 1988: 47). On kuitenkin huomattavaa, että äänen muuttaminen ei tietenkään aina ole huumorin merkki (Haakana 1996: 150). Muuttamisella siis saattaa olla muitakin tarkoituksia.

Aina ei kuitenkaan äänen laatua tarvitse muuttaa, jotta se kirjoittaisi keskustelun toisessa osapuolella naurua. Myös kerronnan tapa, siis tyyli, saattaa osoittaa, että tässä on meneillään nyt hauska juttu, jota ei kannata ottaa ihan vakavissaan. Tällöin toisen osapuolen on osoitettava, että hän on huomannut toisen käyttävän erilaista kerronnan tyyliä. Tällöin hän saattaa osoittaa sen naurahtelun avulla. Nimeän tällaisen naurun sosiaalisesti naurumyhähtelyksi. Se ei ole kovin voimakasta naurua, vaan tyyliiltään lähinnä pienimuotoista myhähtelyä.

#### (13) Tonttunjauhatus

- 1 P: No mitäs onkos lapsose kirjottanu pukille.
- 2 A: Ky::ll::o (.) totta kai.
- 3 P: Mm:: (.) lista ko nälkävuosi (.) [ainakim meillä.]
- 4 A: [Mm:: ]
- 5 P: He £ tosi pitkä £ (.) tuntuu et jokav vuos vaan niinku
- 6 lis[tap pite]nee.
- 7 A: [pitenee.]
- 8 P: Joo::
- 9 (.)
- 10 P: Mut kyl se sillai kans o et kyl nel lapset niinku se joulut
- 11 tavallaa niinku tekee (.) määki kauhul ajattele aikaa et sit ku ei
- 12 oo enää lapset piäniä ni (.) et ku ne o isoi jo et nii::n ne ei
- 13 enään niinkut tavallaa uskop pukkiin ni kui tylsää se sit o.

- 14 A: M(h) m(h) m(h) m(h) m(h)
- 15 P: o niit kiva huijata.
- 16 A: Nii::
- 17 (.)
- 18 P: Menees seki ilo ittelt ku ei saa enää huijata.
- 19 A: Mm::
- 20 P: Kyl teil ny viäl uskota sit kuitenki.
- 21 A: Uu::skota kyl (.) pukkeihi ja tonttuihi.
- 22 P: Mm::,
- 23 (.)
- 24 A: Tontut oikeh hyvii (-)
- 25 P: Nii:: ?
- 26 A: Ne vois- seuraa ja kurkistelee et onko kilttejä lapsii,
- 27 P: Joo::, (.) kyl mä alotan kans hyvis ajoi tämät tonttujauhatuskese
- 28 et, (.) varsiniki ko syödää aamupalaa ko se ain meneev vähä
- 29 nihkeest ni,
- 30 A: M(h) m(h) m(h) m(h)
- 31 P: Ja sit ko kiukutellaa nii joo:: joo:: ?
- 32 (.)

Esimerkissä numero (13) parturi ja asiakas ovat siirtyneet institutionaalisesta puheesta vapaamuotoisempaan puheeseen. Lähestyvä joulukuukausi on keskustelijoille aina turvallinen puheenaihe. Parturi on kysynyt, että joko asiakkaan lapset ovat kirjoittaneet joulupukille. Riviltä 10 alkaneessa vuorossa parturi kertoo, että hän kauhulla ajattelee aikaa, jolloin lapset eivät enää ole pieniä, niin kuinka tylsiä joulut sitten ovat. Rivillä 14 asiakas myhähtelee vastaukseksi. Asiakas on huomannut parturin vuoron sävyn hieman viihdyttäväksi, jolloin hänen vuoroonsa liittyy naurua. Naurun funktio on tässä pitää yllä sosiaalista puhetta. Mikäli asiakas ei sisällyttäisi vuoroonsa naurua, puheenaihe saattaisi loppua kokonaan. Mutta rivillä 14 olevalla myhähtelyllään asiakas osoittaa, että hän on huomannut parturin puhettavan viihdyttävän sävyn. Tämä taas kirjoittaa parturin jatkamaan samasta aiheesta ja samalla sävyllä riveillä 15 ja 18. Parturin kertoma juttu siis kasvaa koko ajan. Näin ei tapahtuisi, mikäli naurua ei olisi.

Vastaava tilanne on riveillä 20–32. Asiakas on riveillä 24 ja 26 olevissa vuoroissaan kertonut, että tontut on hänen mielestään hyviä, kun ne seurailevat ja kurkistelevat lasten touhuja. Parturi jatkaa aikaisemmin aloittamaansa viihdyttävää puheen sävyä riveillä 27–29 olevassa vuorossaan, mikä saa asiakkaan jälleen myhähtelemään.

Riveillä 27–29 oleva parturin vuoro on osittain hieman rehvakkaan oloinen. Rehvakkuuden vaikutelma syntyy sananvalinnasta (rivillä 28–29 vähä nihkeest) ja myös erilaisista painotuksista. Erityisesti vähä(n)-sanon käyttö tuntuu nykykielessä olevan yksi tapa ilmaista humoristista tai ironista affektia. (Haakana 1995: 363.)

#### (14) Kasvatus

- |    |    |   |
|----|----|---|
| 1  | P: | Onkos Anniina viel viihtynyl lyhyes, (.) vai onk hän alkan jo |
| 2  |    | kasvattamaa.  |
| 3  | A: | ↑Ei ko häm meinas jo et hän viäl lyhkäsemmäks.                |
| 4  | P: | ↑Jaa::ha, joo::,  |
| 5  | A: | Mää sanoi et harkitte ny ↑viäl sitt et                        |
| 6  | P: | M(h) m(h) m(h) m(h)   |
| 7  | A: | Ei hän <u>ny</u> o sanonu sitte et (.)                        |
| 8  | P: | Joo::.  |
| 9  |    | (.)   |
| 10 | A: | Et hän haluais,   |
| 11 |    | (.)   |

Esimerkissä numero (14) parturi kysyy asiakkaalta, jonka tytär on ollut aikaisemmin leikkauttamassa pitkät hiuksensa lyhyeksi samassa parturissa, että vieläkö hän on pitänyt uudesta lyhyemmästä tukastaan. Asiakas kertoo, että hänen tyttärensä on ajatellut leikkauttaa hiuksia vielä lyhkäisemmäksi kuin ne viimeksi leikattiin. Asiakas toteaa rivillä 5 olevassa vuorossaan, että hän on käskenyt tyttärtään harkitsemaan asiaa tarkoin. Asiakas muodostaa vuoronsa normaalista puheesta poiketen, painottaen sanoja erikoisella tavalla (harkitte ny viäl sit). Jopa pelkkä prosodia ja sen muuttuminen saattaa



naurattaa vastapuolta (Hakulinen 1990: 15). Parturi huomaa tämän poikkeavan tyylin ja siksi hänen vuoronsa rivillä 6 on muodostunut naurumyhähtelyistä.

Tällainen sosiaalinen naurumyhähtely, joka on havaittavissa esimerkeistä (13) ja (14), ei ole kovinkaan voimakasta naurua. Tällaista naurua ei ole tarkoitettu myöskään yhdessä jaettavaksi. Sen merkitys on lähinnä osoittaa, että keskustelija ymmärtää toisen sanoman sävyn ja että hän on kyllä mukana jutussa. Kyse on siis selkeästä yksinnaurutilanteesta. Tällaisen naurun tarkoituksena on siis ylläpitää puheenaihetta naurun avulla, vaikkei itse asia olekaan kovin hauska.

### 4.3. Lopetusvaiheen naurut

#### 4.3.1. Lopetusvaiheen rakenteesta

Lopetusvaiheella tarkoitan asiakaskäynnin loppuosaa, siis keskustelun loppuvaihetta aina siihen asti, kun asiakas on noussut parturin tuolista ylös ja siirtyy maksamaan. Näin ollen esimerkiksi asiakkaan poistumiseen liittyvät tervehdykset jäävät aineiston ulkopuolelle. Tähän vaiheeseen kuuluu aina se, että parturi näyttää peilillä hiusten takaosaa ja kysyy asiakkaalta, onko hän tyytyväinen lopputulokseen. Omassa aineistossani jokaisen asiakaskäynnin lopussa tapahtui näin.

Mikäli asiakas on tyytyväinen kampauksen lopputulokseen, parturi viimeistelee työnsä, mikäli viimeisteltävää vielä on. Tämän jälkeen parturi poistaa kaban. Joskus saattaa käydä myös niin, että asiakas ei ole aivan täysin tyytyväinen lopputulokseen, mutta tämä on melko harvinaista. Ainakaan sitä ei sanota kovin usein ääneen (vrt. esimerkki (16), s. 55, jossa asiakas kuitenkin on hieman tyytymätön lopputulokseen).

Myös monenlaisten kohteliaisuusfraasien käyttö kuuluu erityisesti lopetusvaiheeseen (*kiitos, ole hyvä, jne.*). Näitä kohteliaisuusfraaseja ei niinkään esiinny aloitusvaiheessa, koska silloin usein keskustellaan muista asioista. Yleensä aloitusvaiheessa parturi kävelee tuolin luokse, hän saattaa joskus sanoa *ole hyvä*, mikäli käynnissä ei ole muuta keskustelua. Mikäli parturi ei käytä kohteliaisuusfraaseja, hän osoittaa asiakkaalle eleillään ja muulla käyttäytymisellään, että nyt asiakkaan sopii istua tuoliin. Seuraavassa esittelen lopetusvaiheelle tyypillisiä naurutilanteita.

### 4.3.2. Nauru lopetusvaiheen ongelmatilanteissa

Myös lopetusvaiheessa saattaa parturin ja asiakkaan välille kehkeytyä ongelmatilanteita. Aivan kuten aloitusvaiheenkin ongelmatilanteissa, myös lopetusvaiheessa nauru toimii ongelmatilanteen keventäjänä ja vastakkain asettumisen pehmentämisenä. Seuraavassa esimerkissä parturi on päässyt aivan leikkaustyönsä loppuvaiheeseen. Asiakkaan pitäisi vielä päättää, miten hiusten pääliosa leikataan.

#### (15) Pääliosa

- 1 P: Hei nyt tää pääliosa sitte,  
 2 A: [Joo::?]  
 3 P: [Täs o] ny mah- mahdollista että sen jättäis niin ku toisaalt  
 4 tämseks pidemmäks totta kai sitä nyt lyhennetään hiuka  
 5 [leikata]  
 6 A: [Juu:: ?]  
 7 P: Mut et (.) mut sit myös se että aika lyhyeks.  
 8 (.)  
 9 Et mikä o [mieli- ]  
 10 A: [Siin o vaa] se et jos se lateta kovi lyhyeks ni sit se  
 11 törröttäp °pystys.°  
 12 P: £ Mut pysty om [muotii £ ]  
 13 A: [((yskäisee))] E::i::kä oo.  
 14 P: £ Ei::kä o(h) o(h) o(h) £  
 15 A: He he he he he he  
 16 P: £ Ei o s(h)ulla, £  
 17 A: £ Ei, £  
 18 P: Elikkä tota. (.)  
 19 A: Kyl see saa sitte jättääs sillai et kummin ki  
 20 P: Vähä [joo::. ]  
 21 A: [tiädäksä] lakoo ja, [ (—) ]  
 22 P: [Joo:: ] just. (.) mut tarkotust sul ei o  
 23 kuiten ka sitä niin ko kasvatta tästä pidemmäks ainakaa mitä se



## (16) Latvat harottaa

- 1 P: Tuaho (.) tykkääksää et (.) et nää sit jätetään iha niinکو (.)  
 2 tohom pituutee samoinکو tämä ? (.) vai tykkääksää et sitä  
 3 hiuka jotenki niinکو (.) tehdää (.) niinکو (.) [vähä viistoks tai.]  
 4 A: [Em mää tiä. ]  
 5 (.)  
 6 A: No onks siin ny mittää muotoo. (.) se menee siin,  
 7 P: Nii menee (.) ja on täsä tavallaa tää menee iha ktivast (.)  
 8 [niinکو tollai. ]  
 9 A: [Se leikattii viimeks]  
 10 P: Ni,  
 11 A: Vähä pyöreeks.  
 12 P: Mut et periaatteeks et ko sä sen tom pistät ni ei sil(h) s(h)it  
 13 o(h)o s(h)il(h)lai (.)  
 14 A: välii.  
 15 P: Ni:: (.) eikä tämäkä ny mikkää (.) ja just se et jos sitä ny  
 16 kasvateta ni ei sitä ny periaattes £ sit k(h)yl k(h)ann(h)at  
 17 leikat. £  
 18 A: Ni::  
 19 P: Et sit se taas kestää kauemmin # ennenکو se [pysyy. #]  
 20 A: [Noi ny ] tietyst  
 21 jos siin jo jotai, (.)  
 22 P: Nii:: jos [iha niit ottaa. ]  
 23 A: [Noi vähä harottaa] noi [tosa. ]  
 24 P: [Jos iha] käydä ne (.) latvat  
 25 siit läpitten nii::.  
 26 A: Mm::,  
 27 (.)

Tässä esimerkissä parturi on päässyt työssään loppusuoralle ja hän kyselee asiakkaalta, haluaako hän, että sivuhiukset jätetään nykyiseen pituuteensa vai leikataan esimerkiksi

viistosti. Asiakas ensin epäröi, ja kysyy sitten parturilta rivillä 6, että onko hiuksissa nyt mitään muotoa. Hän siis ikään kuin syyttää parturia, joka on leikannut hiuksia jo yli puolen tunnin ajan, mutta mitään muotoa hiuksista ei vielääkään ole havaittavissa.

Parturi alkaa selitellä rivillä 7 alkavassa vuorossaan, että kyllä siinä on muotoa ja jatkaa rivillä 12–13 olevassa vuorossaan puolustustaan sanomalla, että mikäli asiakas pitää hiuksiaan korvan takana, ei sillä sitten ole niin väliä. Lisäksi hän nauraa vuoronsa lopuksi. Parturi jatkaa puolustelemistaan riveillä 15–16 olevassa vuorossaan, että mikäli hiuksia nyt yritetään kasvattaa, ei niitä kannata mennä leikkelemään. Tämänkin vuoron lopuksi hän nauraa. Nauru toimii tässä selvästi puolustuksen tukena. Parturi on saanut asiakkaalta aika kovan syytöksen, jota vastaan hänen on puolustauduttava. Nauru auttaa parturia puolustautumisessa.

On melko epätavallista, että asiakas ilmaisee tyytymättömyytensä parturille, vaikka asiakkaalla on siihen täysi oikeus. Myöskään omassa aineistossani ei tällaista tyytymättömyyttä esiintynyt kuin tämän yhden ainoan kerran. Juuri asiakkaan epätavallisen kommentin jälkeen parturi hämmentyy ja käyttää naurua puolustautuessaan ja osoittaessaan, että hiuksissa todellakin on muotoa, vaikka asiakas toista väittääkin.

#### 4.3.3. Nauru rikkomassa vuoron etenemisen

Vuoron vaihtumista puhujalta toiselle sääntelevät tietyt kirjoittamattomat säännöt, joita puhujat noudattavat. Vuoro saattaa joskus myös katkeilla, esimerkiksi taukojen vuoksi. Myös nauru voi myös rikkoa vuoron etenemistä. Tällä tarkoitetaan sitä, että nauru vuoron keskellä rikkoo vuoroa niin, että toisen osapuolen on mahdollista ottaa vuoro haltuunsa naurun aikana. Näin on käynyt seuraavassa esimerkissä.

#### (17) Kakkuarpajaiset

- |   |    |  |
|---|----|--|
| 1 | A: | Ja sit ko se ei jää siihe kускаamisee ko sit on on |
| 2 |    | kaikemmailma rahankeräystouhuis kato oltava        |
| 3 |    | [itte ] mukan ja,                                  |
| 4 | P: | [Nii::]  |

- 5 P: Joo:: (.) Ei mittää semmost oet niin̄ko jotai myyjäis hommaa  
6 ja,
- 7 A: Joo:: no meil oli justiinsa olikse nyp pari (.) pari viikkoo sitte  
8 (.) Priskas oli kakkuarpajaiset ni jokane äiti leipo viis kakkuu  
9 ja määki ole nii kauhee hyvä leipoma ni mul oli £ hirvee  
10 s(h)t(h)r(h)es(h)si jo et m(h)it(h)ä n(h)iist t(h)ulee ja ha £
- 11 P: Oṅk yhtää kunnollist.
- 12 A: Joo:: (.) viime vuon oli sit et oli neljä ja nyt ol nostettu viitee ja  
13 nynne meinas et ens vuan leivota viäl enemä ku ne men siis  
14 todella  
15 [(- -) kaupaks ne ]
- 16 P: [Nii siis viis kuivaa] kakkuu [per per äiti ]
- 17 A: [°Joo::° per äiti] ja meit ol  
18 kakskymmentkuus [äitii ]
- 19 P: [Herra] jestas [no nii:]
- 20 A: [Ja olis ] ollu tarvet  
21 enemmän̄ki ko me olip pistetty se arpajaiset oli niin̄ku  
22 kymmenest kuutee nii on melkke kahde jälkke jo loppune (.) et  
23 so sit vaa siit itte viitteliäisyydest et,
- 24 P: Nii:: olik siin mittäv välii min̄kä kaku sit leipo et,
- 25 A: Eiku sai leipoo ↑kuivii kakkui vai iha mommossii,
- 26 P: Joo::
- 27 A: Sit osas mullaki o ylens se kaks m(h)i- m(h)it(h)ä £ mä suurim  
28 piirtei £ [osa(h)a] n(h)i n(h)i
- 29 P: [Pravurii]
- 30 A: £ (- -) mul ei paljo vaihtohtoi ollu valinnavvara mitähä  
31 leipois £
- 32 P: £ Nii:: £

Asiakas on kertonut hänen poikansa jääkiekkoharrastuksesta. Hän on kertonut, kuinka paljon jo pelkkä harjoitukseen kuljettaminen vie vanhemmilta aikaa. Niiden lisäksi tulevat myös monenlaiset rahankeräystempaukset. Parturi kysyy rivillä 5 olevassa

vuorossaan, että pitävätkö vanhemmat myyjäisiä. Asiakas alkaa kertomaan pari viikkoa sitten pidetyistä kakkuarpajaisista. Parturi käyttää tyypillistä kohteliasta kysymyksen asettelua: hän käyttää siis kielteistä kysymysmuotoa, aloittaen vuoronsa ei-sanalla. Tällainen kohteliaisuus onkin tyypillistä juuri institutionaalisessa kontekstissa. Kielteisiin kysymyksiin sisältyy oletus siitä, millaisen vastauksen pitäisi olla. Yleensä näihin kysymyksiin odotetaan myönteistä vastausta, mutta puhuteltavalle ikään kuin annetaan kuitenkin mahdollisuus kieltäytyä pyynnöstä tai käskystä. Juuri tämän piirteen vuoksi kielteiskysyviä ilmauksia pidetäänkin kohteliaina. (Lampinen 1990: 81.)

Asiakas siis vähättelee omia leipomistaitojaan ja osoittaa sen käyttämällä käänteistä ilmausta rivillä 9 (ole nii kauhee hyvä leipomaa). Naurulla hän osoittaa myös, että hänen aikaisemmin käyttämänsä ilmaus 'olen hyvä leipomaan' tarkoittaa juuri päinvastaista. Tässä nauru liittyy myös juuri käänteisyyteen. Huumori perustuu tyypillisesti odottamattomuuteen, vastakohtiin ja ristiriitaisuuksiin (Hakulinen 1990: 14.)

Kun ihmiset keskustelevat, vuorot vaihtuvat yleensä ilman mitään ongelmia. Tässäkin esimerkissä parturi pystyy täydentämään asiakkaan sanomaa ilman mitään ongelmia (rivillä 11). Lernerin (1996: 239–241) mukaan edeltävä vuoro antaa seuraavalle vuorolle vihjeitä siitä, minkä muotoinen ja sisältöinen sen on oltava. Lerner myöskin osoittaa, että kun toinen keskustelija nauraa vuoronsa aikana, se antaa toiselle keskustelijalle mahdollisuuden ottaa vuoro haltuunsa. Parturi siis kykenee ottamaan asiakkaan naurun aikana vuoron itselleen ja täydentämään asiakkaan vuoroa. Asiakkaan vuorossa rivillä 10 oleva ja-sana osoittaa, että asiakas on vielä lisäämässä vuoroonsa jotain. Lisäksi intonaatio on tasainen, mikä myöskin osoittaa, että vuoro tulee jatkumaan. Lerner vielä lisää (emt. 241), että kun tällainen yhteistyössä rakennettu jakso on valmis, ensimmäisen vuoron aloittanut keskustelija vahvistaa täydennyksen oikeuden. Tässäkin asiakas vahvistaa rivillä 12 olevalla Joo-sanalla, että parturi on täydentänyt hänen vuoronsa oikein.

Toinen lähes vastaavanlainen vieruspari on riveillä 27–29. Asiakas nauraa tässäkin vuoronsa keskellä ja lopussa, jolloin parturi pystyy hyvin täydentämään asiakkaan vuoroa. Mutta tämä vieruspari eroaa riveillä 7–11 olevasta sillä, että tässä parturi ei kuitenkaan ota vuoroa kokonaan haltuunsa, hän vain täydentää asiakkaan vuoroa. Asiakas itse jatkaa kuitenkin äänessäolijana.

#### 4.3.4. Nauru toiston voimistajana

Toistollakin on tärkeä tehtävä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Jotta toistosta saataisiin todella tehokas, sitä voidaan voimistaa erilaisin keinoin. Nauru voi toimia yhtenä toiston voimistajana. Kun jotain ilmaisua halutaan voimistaa, voidaan naurua käyttää voimistamisen keinona.

##### (18) Pystymuoti

- 1 P: Hei nyt tää pääliosia sitte,  
 2 A: [Joo::?]  
 3 P: [Täs o] ny mah- mahdollista että sen jättäis niinku toisaalt  
 4 tämseks pidemmäks totta kai sitä nyt lyhennetään hiuka  
 5 [leikata]  
 6 A: [Juu:: ?]  
 7 P: Mut et (.) mut sit myös se että aika lyhyeks.  
 8 (.)  
 9 Et mikä o [mieli- ]  
 10 A: [Siin o vaa] se et jos se lateta kovi lyhyeks ni sit se  
 11 törröttäp °pystys.°  
 12 P: £ Mut pysty om [muotii £ ]  
 13 A: [((yskäisee))] E::i::kä oo.  
 14 P: £ Ei::kä o(h) o(h) o(h) £  
 15 A: He he he he he he  
 16 P: £ Ei o s(h)ulla, £  
 17 A: £ Ei, £  
 18 P: Elikkä tota. (.)

Tässä esimerkissä naurulla selvästi voimistetaan toistoa. Parturi on juuri informoinut asiakasta, että pystytukka on tällä hetkellä muotia. Rivillä 13 asiakas kuitenkin epäilee pystytukan muodissa oloa, hän siis kyseenalaistaa parturin tiedot, mutta tekee sen nauraen. Samalla hän venyttää vuoroaan varsin voimakkaasti. Parturi hämmentyy asiakkaan kielteisyydestä ja hän toistaa vuorossaan asiakkaan sanat. Hän myös venyttää



vuoroaan asiakkaan mallin mukaan. Hän ikään kuin merkitsee toistollaan asiakkaan edellisen vuoron ongelmalliseksi. Parturi myöskin nauraa vuoronsa loppuksi, hän siis voimistaa toistoa. Rivillä 16 parturi vielä toistaa Ei-sanaa ja naurahtaa. Asiakaskin tekee näin rivillä 17 olevassa vuorossaan, mutta käyttää naurun sijasta hymyä. Kangasharjun (1998: 410) mukaan edellisen puhujan ilmausta toistamalla voidaan ilmaista esimerkiksi vahvaa erimielisyyttä, kuten tästäkin esimerkistä voi todeta. Tässä on siis tyypillinen esimerkki naurun tehtävästä toiston voimistajana. Seuraavassakin esimerkissä on paljon toistoa, mutta muuten esimerkki (19) on ympäristöltään aivan erilainen kuin esimerkki (18).

(19) Föönailu

- 1 P: No ↑ni (.) nyp pysyy vähä aikka puhtan.  
 2 A: Just, kiitoksia.  
 3 P: Ettei Jompen t(h)arv(h)i [f(h)öön(h)ail. ]  
 4 A: [N(h)i hi hi hi hi ]  
 5 P: [£ Noi ole hyvä £ ] ((ottaa kapan pois))  
 6 A: [Si- s(h)iie ] m(h)ä en ol(h)is l(h)uat(h)anu kyl  
 7 [he he he he ]  
 8 P: [£ Eks s(h)ä] olis luottan. £  
 9 A: En(h) he he  
 10 P: M(h) m(h)

Esimerkki (19) on aivan asiakaskäynnin lopusta. Asiakas on tullut parturiin pesettyttämään hiuksiaan. Asiakkaan käsi on juuri leikattu ja siksi hänen peseytyminen kotona on vaikeaa (vrt. esimerkki (1) sivulla 33, jossa keskustelun alkuosa). Parturi on juuri saanut hiukset kuivattua ja muotoiltua ja hän toteaa, että nyt hiukset pysyvät hetken aikaa puhtaana, eikä asiakkaan aviopuolison tarvitse niitä ruveta laittamaan. Parturi on juuri saanut työnsä valmiiksi ja alkaa irrottaa kappaa pois. Asiakas nauraa riveillä 6–7 olevassa vuorossaan, ettei hän kyllä olisi luottanut miehensä hiustenlaittotoihin. Parturi kysyy vielä, toistaen asiakkaan luottamus-sanaa, että eikö asiakas olisi luottanut miehensä taitoihin. Parturi myös naurahtaa vuoronsa keskellä.

Asiakas vielä lopuksi toistaa ei-sanaa ja nauraa samalla. Näissä molemmissa esimerkeissä (18) ja (19) naurua siis käytetään selvästi toiston voimistajana.

#### 4.3.5. Nauru tilanteen lopettajana

Keskusteluissa lopetus on aina tärkeä. Se jättää keskustelijoille tietynlaisen mielikuvan päättyneestä vuorovaikutustilanteesta. Siksi on tärkeää, että siitä jää kaikille osapuolille mahdollisimman hyvä mieli. Aineistostani käy ilmi, että parturi ja asiakas pyrkivät selvästi aivan asiakaskäynnin lopuksi luomaan tietynlaisen ilmapiirin, jotta kummallekin osapuolelle jäisi hyvä mieli tilanteesta. Apuna tällaisen ilmapiirin luomiseen käytettiin naurua.

#### (20) Kampa

- 1 A: Täytyykö mun<sup>η</sup>kin ny hommata tommone<sup>η</sup> kampa sit,
- 2 P: Ai niin [tommone harva vai.]
- 3 A: [Heh heh heh heh ] heh heh [heh heh he he ]
- 4 P: [£ No varmaa £ ]
- 5 (.)
- 6 P: Tommosta. ((näyttää peilillä hiusten takaosaa))
- 7 A: Joo:: [kyllähän se ]
- 8 P: [Ei se kuiten<sup>η</sup>kaa ] kato sit semmone
- 9 [lyhtyt oo että se nyt ]
- 10 A: [E::i se nys semmone.]
- 11 P: mikää kalju paistaa läpi että,
- 12 A: Juu.
- 13 P: Et ni<sup>η</sup>ku mun mielest iha- iha kiva.
- 14 A: Juu:: uskomme tähä (.) heh heh heh
- 15 P: £ Kato aina us- (.) ta- pitää uskoo mitä ↑näkee £
- 16 A: Kyl[lä ]
- 17 P: [£ Eiks] suomalaine o vähä semmone £ (.) £ se ei usko
- 18 mitää ennen<sup>η</sup>ku se näkee £, ((ottaa kapan pois))

- 19 ((Puhelin soi))  
 20 P: Jonku kännäri piip[paa ]  
 21 A: [Mun]

Esimerkissä numero (20) parturi muotoilee aivan työskentelynsä lopuksi asiakkaan hiuksia harvapiikkisen kamman avulla. Asiakas kysyy rivillä 1, että pitääkö hänenkin hommata samanlainen kampa, jotta hänkin voisi muotoilla hiuksiaan kotona. Asiakas kuitenkin kuittaa tilanteen naurullaan rivillä 3. Tällä naurulla hän haluaa osoittaa, että hän ei aivan tosissaan ollut kammanostosuunnitelmiseen.

Aivan asiakaskäyntinsä aluksi parturi ja asiakas kävivät kiivasta keskustelua siitä, kuinka hiukset pitäisi oikein leikata ja saivat aikaan pienen ongelmatilanteen (ks. esimerkkiä (7) s. 41). Asiakas pelkäsi, että hiuksista tulee liian lyhyet, mutta suostui lopulta kokeilemaan parturin ehdotuksesta uutta lyhyempää mallia. Rivillä 6 parturi näyttää asiakkaalle peilillä hiusten takaosaa. Riveillä 8–9 hän toteaa, että ei hiuksista nyt niin lyhyet tulleet, kuin asiakas aluksi pelkäsi. Asiakas on samaa mieltä rivillä 10. Parturi vielä todistelee seuraavassa vuorossaan, ettei kalju todellakaan paista hiusten läpi. Asiakas on samaa mieltä, mutta parturi vielä kerran todistelee hiusten komeutta rivillä 13 sanomalla, että hänen mielestään hiukset ovat oikein hyvät. Parturi joutuu uskottelemaan asiakasta useaan otteeseen, koska asiakas ei suoraan sano, että hän on tyytyväinen uuteen hiustyyliinsä. Asiakkaan palauteilmaukset riveillä 7 (Joo:: kyllähän se) ja 12 (Juu.) eivät ole kovin innostuneen oloiset.

Asiakkaan seuraava vuoro on varsin mielenkiintoinen. Hän käyttää monikon 3. persoonaa (uskomme tähän). Vuoronsa lopuksi hän vielä nauraa. Itsestä puhuminen on asiakkaalle selvästi vaikeaa, ja erityisesti parturin kehuvaan vuoron jälkeen. Asiakkaan on selvästi vaikea sanoa, että "kyllä minulla nyt on upeat hiukset", ja siksi hän haluaa etäännyttää omaa persoonaansa käyttämällä monikkoa. Parturi ottaa heti asiakkaan edellisen vuoron nauruun kutsuna ja haluaa jatkaa naurumoodia riveillä 15 ja 17–18 käyttämällä tyypillisiä fraaseja. Hän sanoo nämä vuoronsa vielä hymyillen.

Nauru liittyy tässä siis tilanteen lopetukseen. Asiakaskäynti on aivan lopussa, parturi on saanut työnsä valmiiksi ja näyttää tulosta asiakkaalle. Keskustelijat haluavat, että kummallekin jäisi hyvä mielikuva tästä vuorovaikutustilanteesta, siksi he koittavat saada aivan keskustelun loppuun naurutilanteen. Nauru toimii ikään kuin arviona tilanteesta. Jos kummatkin keskustelun osapuolet nauravat, he jakavat

yhteisymmärryksen ja se on yksi keino tuoda koko tilanne päätökseen. (Haakana 1999: 123.) Aivan vastaava tilanne rakennetaan seuraavassa esimerkissä, jossa ollaan myös aivan asiakaskäynnin lopussa.

(21) Luottamus

- 1 P: No ↑ni (.) nyp pysyy vähä aikka puhtan.  
 2 A: Just, kiitoksia.  
 3 P: Ettei Jompen t(h)arv(h)i [f(h)öön(h)ail. ]  
 4 A: [N(h)i hi hi hi hi]  
 5 P: [£ Noi ole hyvä £ ] ((ottaa kapan pois))  
 6 A: [Si- s(h)iie ] m(h)ä en ol(h)is l(h)uat(h)anu kyl  
 7 [he he he he ]  
 8 P: [£ Eks s(h)ä] olis luottan. £  
 9 A: En(h) he he  
 10 P: M(h) m(h)

Asiakas on juuri ollut käsileikkauksessa ja peseytyminen kotona on niin hankalaa, että hän on tullut parturiin pesetyttämään hiuksensa. Parturi toteaa rivillä 1, että nyt hiukset pysyvät vähän aikaa puhtaana ja jatkaa rivillä 3, ettei asiakkaan miehen tarvitse ruveta laittamaan hänen hiuksiaan. Asiakas on heti jatkamassa parturin aloittamaa vitsisekvenssiä sanomalla, ettei hän olisi luottanut miehensä kampaustaitoihin. Tilanne jatkuu vielä molempien nauruvuoroilla.

Parturi ja asiakas luovat aivan asiakaskäynnin loppuun selkeän naurutilanteen. He leikittelevät ja vitsailevat yhdessä, joten he luovat aivan tilanteen loppuun mukavan yhteenkuuluvuuden tunteen. Keskustelijat pyrkivät tässä selvästi siihen, että kummallekin jäisi tilanteesta mahdollisimman hyvä mielikuva. Seuraavassa esimerkissä yhteisnauru ei ole kovin voimakasta, kuten on esimerkissä (21), mutta yhteisnauru kuitenkin saavutetaan asiakaskäynnin lopussa.

## (22) Kone käteen

- P: Katotaas noi niska [viäl ] siält ni ei tarvi (.) heti Anniinan  
 A: [Juu::]  
 P: ottaa kon[et kättee he he ]  
 A: [M(h) m(h) m(h)]  
 (.)  
 P: [Ja noi ole hyvä,] ((ottaa kapan pois))  
 A: [No ni kiitti. ]  
 (.)  
 A: Non ↑ni? Nyt on (.) pirteempi olo.  
 P: Joo kyl se ain vähä tekee ko siält (.) vähä koho[ttaa, ]

Asiakaskäynti on siis juuri loppumaisillaan ja parturi vielä toteaa, että niskavillat pitää leikata, jottei asiakkaan tyttären tarvitse heti kotona ruveta niitä ajelemaan. Hän vielä naurahtaa vuoronsa lopuksi. Asiakaskin lähtee mukaan hänen nauruunsa, tosin varsin laimeasti. Tämänkin keskustelun loppuun parturi selvästi yrittää rakentaa jonkinlaista nauruympäristöä, jotta keskusteluille tyypillinen naurulopetus täytyisi tässäkin. Vaikka sekä parturin että asiakkaan naurut eivät ole kovin voimakkaita (vrt. esimerkki (21) s. 63), niillä on selvästi merkitystä tilanteen lopetuksessa. Naurun tehtävänä on siis toimia arviona koko edeltävästä tilanteesta ja jättää kummallekin osapuolelle positiivinen mielikuva ja ajatus, että "samaa mieltä oltiin" (Haakana 1999: 123). Se takaa sen, että seuraavassa tapaamisessa keskustelun aloitus on helpompaa, kun edellinen tapaaminen on päättynyt yhteisymmärryksen merkeissä.

Seuraavassa esimerkissä on poikkeustilanne. Parturi ja asiakas ovat aivan asiakaskäynnin lopussa, mutta kuitenkin he eivät rakenna nauruympäristöä tilanteen loppuun:

## (23) Kuohkeampi

- 1 P: Tommo[st. ] ((näyttää peilillä hiusten takaosaa))  
 2 A: [Just.]

- 3 P: Sen voi sit tietysti iha vetää (.) korva taaksekki mut mä hiuka  
 4 niinku leviti sitä kivasti sitä [et se ] niinku
- 5 A: [Joo::.]  
 6 kuohkeamman näköne sitte.
- 7 A: °Juu° (.) se o paljo paksumma [näköne kyl ] se näkee heti.
- 8 P: [Niino niino]
- 9 P: Eikä viäläkää o kato (.) tääl o viäläki pätää.
- 10 A: Joo::.
- 11 P: Ihan (.) että kun (.) se on tosa asti suurimpiirtein et  
 12 [ko se] tulee toho viälä ni,  
 13 A: [Joo::.]
- 14 P: Juu:: ni sit se tulee [viäl ]
- 15 P: [Ni sit se on] viäl enemmän ja täält sit kans  
 16 et tähä jää vaan piäni tämmöne [niinku] otsajuttu.
- 17 A: [Joo::. ]
- 18 A: Joo::.
- 19 P: Mut et nyt ko sitä o viäl noi paljo ni (.) se täytyis viäl laittaa sit  
 20 tol tyylil et
- 21 A: Joo::,
- 22 P: °Että että° (.) pikkuhiljaa ne kaikki siit sit kasvaa.
- 23 A: °Joo::?°
- 24 P: Mut väri o iha hyvä et ei jääny [keltaseks.]
- 25 A: [Joo::. ]
- 26 P: Ja sillai et,
- 27 A: Joo:: oikee hyvä.
- 28 P: Ihan semmone kuha muistat nyt hoidon ja (.) ja tota joskus voi  
 29 laittaa jopa iha sillai et menee löylyy hetkeks  
 30 ja ole hyvä, ((ottaa kapan pois))
- 31 A: Joo:: kiitos
- 32 P: Ni se o oike tulee niinku semne öljyhoito sitte sille hiukselle.
- 33 A: Joo::.

Tämä esimerkki on aineistossani ainoa, jossa parturi ja asiakas eivät rakentaneet asiakaskäynnin loppuun naurutilannetta. Mikäli esimerkkiä tarkastelee tarkemmin, huomaa, että se on hieman erityyppinen, kuin edellä esitetyt esimerkit. Parturi näyttää jälleen asiakkaalle peilillä hiusten takaosaa ja selittää, miten asiakas voi muotoilla hiuksiaan kotona. Parturi neuvoo vielä aivan käynnin lopuksi asiakkaalle, kuinka hoitoainetta kannattaa käyttää (joskus voi laittaa jopa iha sillai et menee löylyy hetkeks ja ole hyvä). Ympäristöltään ja sävyltään tässä on siis enemmänkin kysymys neuvomistilanteesta, jollaista ei muiden keskustelujen lopuissa ole. Näin ollen voidaan sanoa, että neuvomistilanteeseen nauru ei kuulu. Parturi toimii neuvojana, joka antaa ohjeita asiakkaalle. Hän toimii siis ammattilaisen roolissa. Tässä esimerkissä nousee selkeästi esiin ammattilainen–maallikko -jako. Ammattilainen toimii tietävänä osapuolena, joka voi antaa neuvoja, ja maallikko taas vastaanottaa neuvot eikä mitenkään kyseenalaista niitä. Mikäli kuitenkin asiakas alkaisi problematisoimaan parturin antamia ohjeita ja neuvoja, naurua todennäköisesti esiintyisi.

## 5. PÄÄTÄNTÖ

### 5.1. Naurun merkitys parturin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa

Tämän tutkimuksen päätavoitteena on ollut analysoida naurua yhtenä vuorovaikutuksen piirteenä. Ensimmäisenä pyrkimyksenä oli edistää tietämystämme naurusta yhtenä vuorovaikutuskeinona. Tutkimuksellani olen pyrkinyt osoittamaan, millaisia erilaisia tulkintoja keskustelijat tekevät naurusta, millaisia merkityksiä he siis antavat naurulle. Parturin ja asiakkaan välisessä keskustelussa, kuten myös muissakin keskusteluissa, naurua voidaan käyttää perinteisen hauskan osoittamisen lisäksi esimerkiksi apuna ongelmatilanteissa tai vuorovaikutustilanteen lopettamisessa.

Toisena tutkimuksen tavoitteena oli edistää tietämystämme yhdestä institutionaalisesta kontekstista, parturikontekstista. Olen pyrkinyt valottamaan parturin ja asiakkaan vuorovaikutuksen keinoja sekä niitä rakenteita, joiden avulla täytetään parturikäynnin tehtävä: sopimus, mitä hiuksille tehdään, parturin työ ja lopussa toteamus lopputuloksesta. Kuten johdannossa totesin, parturin ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksen piirteistä ei ennen ole tehty tutkimusta. Olen tällä tutkimuksella pyrkinyt jäsentämään hieman tätä institutionaalista vuorovaikutustilannetta. Monet asiat saattavat tuntua itsestäänselvyydeltä, mutta tarkemmin katsottuna tästäkin institutionaalisesta kontekstista löytyy monenlaisia uusia piirteitä.

Tutkimuksellani olen selkeästi osoittanut, että asiakaskäynnin aloitusvaiheeseen kuuluu nauru uuden keskustelunaiheen alussa. Tämä tapahtuu silloin, kun parturi ja asiakas siirtyvät institutionaalisesta keskustelusta arkikeskustelun puolelle. Uuden keskustelunaiheen alussa naurulla on tärkeä sosiaalinen merkitys epävarmuuden vähentämisellä. Koska parturin ja asiakkaan välisessä keskustelussa osanottajina on yleensä kaksi toisilleen vieraampaa henkilöä kuin esimerkiksi ystävien tai perheenjäsenten välisessä vuorovaikutustilanteessa, on uuden keskustelunaiheen esiin ottaminen aina riskialtista. Nauru uuden keskustelunaiheen alussa on aina yksinaurua, mutta sillä ei tunnu olevan merkitystä, onko naurajana aiheen esille ottanut osapuoli vai toinen osanottaja.

Keskustelun lopetusvaiheelle tyypillinen nauru liittyy koko keskustelutilanteen lopetukseen. Aivan asiakaskäynnin loppuun rakennetaan yhteisnaurutilanne, jonka tarkoituksena on jättää keskustelijoille positiivinen mielikuva koko vuorovaikutustilanteesta. Parturi ja asiakas rakensivat lähes jokaisen vuorovai-



kutustilanteen loppuun tällaisen naurujakson. Se myös auttaa seuraavan vuorovaikutustilanteen aloittamista saman henkilön kanssa, kun edellisestä tapaamiskerrasta on jäänyt kummallekin positiivinen kuva.

Asiakaskäynnin aloitus- ja lopetusvaiheisiin kuuluvat selkeästi siis nauru uuden keskustelunaiheen alussa ja nauru tilanteen lopettajana. Muut piirteet, jotka olen analyysiosiossa esitellyt, eivät kuulu selkeästi vain jompaankumpaan, siis aloitus- tai lopetusvaiheeseen, vaan ne voivat esiintyä aivan yhtä hyvin missä keskustelun kohdassa tahansa. Tämän aineiston perusteella ei voida esimerkiksi väittää, että nauru rikkomassa vuoron etenemisen tai nauru toiston voimistajana kuuluisivat vain ja ainoastaan keskustelujen lopetusvaiheeseen. Omassa aineistossani ne vain sattuvat esiintymään asiakaskäynnin lopetusvaiheissa.

Parturin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa voidaan havaita olevan vitsien kerrontaan ja yleensäkin hauskuuteen ja huvittavuuteen liittyvää naurua. Tällaiset naurut ovat yleensä yhdessä jaettuina naurujaksoja. Naurun tehtävänä onkin tällöin ennen kaikkea olla sosiaalinen signaali, jolla vahvistetaan yhteishenkeä (Heikkinen 2000: 20–21) ja jolla osoitetaan olevan mukana hauska juttu tai tilanteessa. Sen sijaan aivan selkeää tekonaurua ei aineistosta löydy. Tämä saattaa johtua osaltaan siitä, että varsinaista vitsien kerrontaa (perinteisiä standardivitsejä) ei aineistossa ole. Tällaisia standardivitsejä löytyy enemmin ystävien ja perheenjäsenten välisestä arkikeskusteluista kuin parturin ja asiakkaan välisestä keskusteluista.

Nauruun ei kuitenkaan aina liity positiivisuutta ja mukavuuden jakamista, vaikka näin on perinteisesti ajateltukin (Haakana 1999: 135). Perinteisen huvittavuuteen tai hauskuuteen liittyvän naurun lisäksi aineistosta löytyy epävarmuuteen ja ongelmallisiin tilanteisiin liittyvää naurua. Tällaiset naurujaksot ovat varsin yleisiä aineistossani. Tällaisissa tilanteissa nauru osoittaa, että kysymyksessä on ongelmatilanne ja samalla se toimii apuna tilanteen korjaamiseen. Naurun tehtävänä on tällöin toimia keinona päästä tilanteesta pois tai toimia tilanteen keventäjänä. Usein tällaisia ongelmatilanteita syntyy silloin, kun parturi ja asiakas käyvät keskustelua siitä, kuinka hiukset leikataan tai muotoillaan. Partureilla on usein selkeä ehdotus asiakkaalle, joka kuitenkin empii, mikäli kyseessä on uudenlainen hiustyyl. Tällöin naurun tehtävänä on lieventää asiakkaan kieltäytymisyhtymisiä tai parturin taivutteluyhtymisiä.

Yksi nauruille tyypillinen esiintymisympäristö on jokin kiusoittelutilanne. Kiusoitteluun liittyvää naurua ei kuitenkaan löydy tästä aineistosta laisinkaan. Tämä on

selitettävissä sillä, että kiusoittelu liittyy ennemminkin ystävien tai perheenjäsenten väliseen keskusteluun kuin institutionaaliseen kontekstiin (vrt. Haakana 1999: 75-76).

Hymyllä on keskustelussa samoja merkityksiä kuin naurulla: nauruun kutsuna ja nauruun vastauksena (Haakana 1999: 81). Hymy nauruun vastauksena on kuitenkin aika minimaalinen, mutta kuitenkin huomattava. Aineistostani onkin huomattavissa useasta kohdasta, kuinka jaettu nauru koostuu toisen keskustelijan naurusta ja toisen hymystä. Yksi hymyn merkityksistä onkin se, että sen tuottaja on kyllä huomannut toisen osapuolen naurun, mutta ei kuitenkaan lähde itse siihen nauraen mukaan (Haakana 1999: 64). Tällöinkin kysymys on yhdessä jaetusta naurusta.

Tutkimus ei ole osoittanut, että parturilla ja asiakkaalla olisi joitain tiettyjä, jommallekummalle tyypillisiä nauruympäristöjä. Tämän tutkimuksen perusteella ei siis voida sanoa, että esimerkiksi parturi tai asiakas nauraa tiettyntyyppisissä tilanteissa. Erilaisia nauruympäristöjä olen kyllä pystynyt tutkimuksellani osoittamaan, mutta nauraja voi olla kumpi tahansa, joko asiakas tai parturi.

Naurujen määrästä voidaan kvantitatiivisen lähestymisen perusteella sanoa, että parturi nauraa enemmän kuin asiakas ja naurua esiintyy enemmän aloitus- kuin lopetusvaiheessa. Toisaalta taulukoista käy selkeästi ilmi sekin, että parturi ja asiakas saavuttavat yhteisaurun melko harvoin. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan siis sanoa, että parturin institutionaaliseen rooliin tai tehtävään kuuluu nauraminen, ainakin useammin kuin asiakkaan. Tärkeää on kuitenkin huomata, että naurua todellakin esiintyy parturikontekstissa ja että sillä on merkitystä vuorovaikutuksen kannalta. Monet ihmiset, joille olen kertonut tutkimuksestani, kertovat, etteivät he naura koskaan parturissa. Tällä tutkimuksella olen siis osoittanut, että usein kysymyksessä on alitajuntaan liittyvä tapa, johon ei itse juurikaan tule kiinnittäneeksi huomiota.

## **5.2. Tutkimustulosten pohdintaa ja tutkimuksen arviointia**

Koska rajasin aineistoni käsittämään vain asiakaskeskustelujen aloitus- ja lopetusvaiheita, oli järkevää ottaa se myös analyysiosionkin käsittelyjärjestykseksi. Aivan analyysityöni alkuvaiheessa oletin, että aineistostani löytyisi enemmän aloitus- ja lopetusvaiheelle tyypillisempiä nauruympäristöjä. Kuten edellä totesin tällaisiksi

selkeiksi aloitus- ja lopetusvaiheiden piirteiksi voidaan katsoa vain nauru uuden keskustelunaiheen alussa ja nauru tilanteen lopettajana. Mikäli aineistoni olisi ollut laajempi, kuka tietää, vaikka uusia selkeitä aloitus- tai lopetusvaiheelle tyypillisiä nauruja olisi löytynytkin.

Markku Haakana toteaa omassa väitöskirjassaan, että lääkärit eivät yleensä naura potilaiden kanssa, eivätkä lääkärit näytä tunteitaan ja niihin liittyvää naurua niin usein kuin potilaat. Lisäksi Haakana toteaa, että lääkärit tuovat keskusteluun harvoin mitään naurunaiheisia asioita. Haakanan tutkimuksesta käy siis ilmi, että näin lääkärit osoittavat varovaisuutta ja neutraalisuutta. (Haakana 1999: 280.) Toisaalta myös parturin toiminnasta on nähtävissä varovaisuutta, erityisesti esimerkiksi silloin kun nauru etenee varovaisesti hymyn kautta varsinaiseen yhteisnauruun. Tällainen varovaisuus liittyy tilanteen luonteeseen: keskustelijat eivät tunne toisiaan ja tilanteessa on pidettävä huolta myös institutionaalisista tavoitteista. Toisaalta voisi miettiä, onko vastaavanlaista varovaisuutta ja neutraalisuutta jokapäiväisessä arkikeskusteluissakin. Keskustelunanalyttistä tutkimusta naurun merkityksestä arkikeskusteluissa ei ole tehty, joten tähän kysymykseen vastaaminen ei vielä ole mahdollista.

Haakana toteaa väitöskirjassaan myös, että potilaat nauravat enemmän kuin lääkärit. Haakana ehdottaa syyksi tähän sitä, että instituution edustajalta odotetaan tietynlaista itsehillintää. Lääkärit eivät voi tuoda keskusteluun omia henkilökohtaisia asioitaan eivätkä he rohkaise potilaita olemaan tunteellisia. Nämäkin asiat liittyvät neutraalisuuteen. (Haakana 1999: 282.) Myös Adelswärdin (1989) ja Westin (1984) tutkimuksista käy ilmi, että maallikko on yleensä se, joka nauraa enemmän kuin ammattilainen. Miksi sitten omassa aineistossani juuri ammattilainen eli parturi nauraa enemmän kuin asiakas? Oma päätelmäni on se, että parturikonteksti on niin paljon erilaisempi institutionaalinen tilanne kuin lääkärikonteksti: parturin ei tarvitse olla niin neutraali kuin lääkärin. Parturi voi tuoda keskusteluun uusia, hauskoja ja omakohtaisiakin aiheita. Parturilla on myös taloudelliset intressit erilaisempia kuin terveyskeskuslääkäreillä. Parturin on oltava niin pätevä ja mukava, että asiakas tulisi samaan parturiin uudelleenkin, mutta terveyskeskuslääkäreillä potilaita varmasti riittää, vaikkei hän aina niin mukava olisikaan.

Kukaan ei koskaan ennen tiettävästi ole tutkinut parturin ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Tämä aihe on siis aivan uusi, siksi olen varmasti kyennyt löytämään aivan uusia asioita parturin ja asiakkaan välisestä keskustelusta. Useat edellä esittämäni löydökset ovat sellaisia, joita "ei ole tullut ajatelleeksi", toimimme siis

parturissa niin, ettemme kykene jälkeenpäin analysoimaan omaa toimintaamme. Siksi tämäntyyppiset tutkimukset ovatkin hyödyllisiä: opimme itsestämme ja toiminnastamme uusia asioita.

Olen käyttänyt tässä tutkimuksessa metodina keskusteluanalyysia. Sen tarkka ja yksityiskohtainen litterointijärjestelmä on mahdollistanut sen, että pienimmäkään puheen piirteet eivät jää pois. Metodi ottaa myös huomioon keskustelun nonverbaaliset piirteet, mikä auttaa monien tulkintojen tekemisessä. Tarkka litterointi myös auttaa löytämään useita säännönmukaisuuksia ja rinnakkaistapauksia. Kuitenkin, vaikka keskusteluanalyysin litterointijärjestelmä onkin niin tarkka, olen kokenut, että paperilla oleva litterointi ei koskaan vastaa keskustelua sen aidossa ympäristössään. Siksi olenkin pyrkinyt työskentelemään paljon myös varsinaisten ääninauhojen kanssa, enkä vain paperilla olevien litterointien.

Keskusteluanalyysi on kaikessa tarkkuudessaan haasteellinen, mutta palkitseva metodi. Haasteellisuutta lisäsi myös se, etten koskaan aikaisemmin ole työskennellyt tämän metodin parissa. Näin ollen kaikki piti opetella aivan alusta asti. Samalla se on myös aikaa vievä metodi: litteroimiseen ja sen koneelle siirtämiseen menee yllättävän paljon aikaa. Mutta kun se on tehty, itse analyysi on todella mielenkiintoista ja palkitsevaa.

Tutkimuksen lopullisen aineiston määrä on siis 24 minuuttia 35 sekuntia. Näin pienestä aineistosta ei aina löydy kovinkaan montaa rinnakkaistapausta, mikä puolestaan herättää kysymyksen esittämieni havaintojen ja päätelmien yleistettävyydestä. Pystynkö siis tekemään systemaattista analyysia keskustelun rakenteesta, naurusta ja sen merkityksestä näin pienen aineiston sisällä? Keskusteluanalyysisessä tutkimuksessa aineiston pienuudesta on kuitenkin myös hyötyä, koska se mahdollistaa tutkijalle tapausten ulkoa oppimisen ja erilaisten tapausten yhteyksien ja kytkösten havaitsemisen aineistosta. Toisaalta, käytettävissä oleva aineiston määrä on muokannut tutkimuskysymyksiä ja analyysin painopisteitä. Kun esimerkiksi päädyin rajaamaan aineistoni vain aloitus- ja lopetusvaiheisiin, tutkimuskysymykseni muokkautuivat sen mukaan.

Aineiston pienuudesta johtuen olen voinut esittää vain alustavia havaintoja naurun merkityksestä parturin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Mutta toisaalta, koska aineistoni on pieni, olen pystynyt käymään sen läpi mahdollisimman tarkasti, mikä ei välttämättä olisi ollut mahdollista, jos aineisto olisi ollut laajempi. On myös huomioitava, että tämän kokoisen työn sisällä suuremman aineiston läpikäyminen

olisi ollut liian suuri urakka. Lisäksi on muistettava, että keskustelunanalyysissa aineistoa analysoidaan tapaus tapaukselta ja vuoro vuorolta. Näin ollen yksikin tapaus on merkityksellinen. Metodissa myös poikkeustapaukset otetaan huomioon.

### 5.3. Jatkotutkimuskysymyksiä

Kuten jo johdannossa totesin, parturin ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne on varsin haasteellinen analysoitava, koska siinä mukana on sekä institutionaalista että arkikeskustelua. Jatkossa olisikin mielenkiintoista tutkia, miten siirtymiset arki-keskusteluista institutionaaliin ja toisinpäin tapahtuvat ja mikä tekee näistä siirroista sujuvia. Koska parturikontekstissa on vaihtelua institutionaalisen ja arkikeskustelun välillä, olisi mielenkiintoista tarkastella keskustelujen kokonaisrakennetta: noudattaako parturin ja asiakkaan välinen keskustelu jotain kaavaa niin tarkasti kuin muut institutionaaliset keskustelut.

Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimuskysymys olisi se, onko nais- ja miesasiakkaiden nauruissa eroja ja vaikuttaako asiakkaan sukupuoli parturin nauruun. Naisten ja miesten naurujen eroja on kyllä jonkin verran tutkittu, muttei kuitenkaan kielitieteellisissä tutkimuksissa. Kiinnostavaa on myös se tutkijoiden havainto, että naiset kertovat humoristisia juttuja mieluiten naisseurassa ja suosivat intiimiä, omaan elämämpiiriin liittyvää komiikkaa (Knuutila 1990: 22). Tutkijat ovat myös todenneet, että naiset nauravat enemmän kuin miehet. Miehet tuntuvat olevan naurun tuottajia, siis naurattajia, ja naiset taas naurajia (Heikkinen 2000: 21). Olisikin mielenkiintoista tutkia, onko näin myös parturikontekstissa.

Tässä tutkimuksessa en ole juurikaan kiinnittänyt huomiota parturin ja asiakkaan identiteetteihin ja niiden muuttumiseen keskustelun kuluessa. Identiteetin käsite on kuitenkin niin suuri ja monitahoinen, että sen analysoiminen olisi jo kokonaan toisen tutkimuksen aihe. Tässä tutkimuksessa olen vain todella pintapuolisesti osoittanut, kuinka parturi ja asiakas luovat identiteettejään ja toimivat institutionaalisten identiteettiensä mukaan. Toisaalta olisi mielenkiintoista syventää analyysia siihen, miten parturi ja asiakas rakentavat identiteettejään erilaisin keskustelun keinoin.

Yksi mielenkiintoinen jatkotutkimuskysymys liittyy omassa aineistossakin esiintyviin ongelmatilanteisiin. Olisi mielenkiintoista tutkia, miten parturi suostuttelee asiakasta kokeilemaan jotain uutta hiusmallia, ja jos tällöin joudutaan

ongelmatilanteeseen, miten siitä selvittää. Varmasti naurulla olisi tällaisessa tutkimuksessa suuri merkitys, ja erilaisia vivahteita parturin ja asiakkaan naurusta olisi mahdollista todeta.

Mielenkiintoista olisi tutkia tarkemmin myös naurupartikkelien esiintymistä tai rakentumista sekä naurun prosodiaa. Tällöin tarvitsisi analyysin avuksi ottaa tietokoneohjelmat, joilla ääniteitä voidaan tutkia tarkasti. Myöskin tarkempi nonverbaalisten piirteiden tarkastelu olisi mielenkiintoista. Tässä tutkimuksessahan en ole mennyt systemaattiseen videoanalyysiin, eikä tutkimuskysymykset sitä edellytäkään.

Tämä tutkimus on siis osoittanut, että naurulla on merkitystä parturin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa kuten ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa yleensäkin. Sen tehtävä on varsin sosiaalinen, nauru voi olla esimerkiksi hyökkäävää, puolustautuvaa, rankaisevaa, reaktionaurua, koomiseksi tekevää, kätkevää, nolostuvaa, perääntyvää, palkitsevaa ja kontaktinaurua. Naurun voimaa ja merkitystä ei kannata aliarvioida, parturissakaan.

## LÄHTEET:

- Adelswärd, Viveka 1989: Laughter and dialogue: The social significance of laughter in institutional discourse. *Nordic Journal of Linguistics* 12/1989, s. 107-136.
- Bauman, Richard-Sherzer, Joel (toim.) 1974: Explorations in the ethnography of speaking. T.J. Press, Padstow, Cornwall.
- Coupland, Justine-Robinson Jeffrey D-Coupland, Nikolas 1994: Frame negotiation in doctor – Elderly patient consultations. *Discourse and society*. Vol 5 1/1994, s. 89-124. Sage.
- Drew, Paul-Heritage, John 1992: Analyzing talk at work: an introduction. Teoksessa Drew, Paul-Heritage, John (toim.) *Talk at work. Interaction in institutional settings*, s. 3-65. Cambridge University Press, Cambridge.
- 1992 (toim.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Drew, Paul-Sorjonen, Marja-Leena 1996: Institutional dialogue. Teoksessa van Dijk, Teun A. (toim.) *Discourse: a multidisciplinary introduction*. Sage, London.
- Goffman, Erving 1981: *Forms of talk*. Basil Blackwell, Oxford.
- Haakana, Markku 1995: Vitsi keskustelussa: kontekstualisointi, tunnistaminen ja sekventiaalisuus. *Virittäjä* 3/1995, s. 359-379.
- 1996: Huumori ja vakava keskustelun kategorioiden. Teoksessa Hakulinen, Auli, (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. *Kieli* 10, s. 141-172. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- 1999: Laughing matters. A conversation analytical study of laughter in doctor-patient interaction. *Painamaton väitöskirja*. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- 2000: Institutionaalista naurua. *Virittäjä* 1/2000, s.89-94.
- Haakana, Markku-Mäntynen, Anne 1993: Naiset, miehet ja tuhat jutut. *Naistutkimus-Kvinnorsforskning* 4/1993, s. 16-27.
- Haakana, Markku-Raevaara, Liisa-Ruusuvuori, Johanna 2001: Lääketieteen termit lääkärin ja potilaan vuorovaikutuksessa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna-Haakana, Markku-Raevaara, Liisa (toim.): *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*, s.196-222. *Tietolipas* 178. SKS. RT-print Oy, Pieksämäki.
- Hakulinen, Auli 1989 (toim.): *Suomalaisen keskustelun keinoja I*. *Kieli* 4. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- 1989: Keskustelun luonnehtimisesta konteksti- ja funktionaalisten tekijöiden nojalla. Teoksessa Hakulinen, Auli (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja I*. *Kieli* 4, s. 41-72. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- 1990: Kuka puhuu kertomuksessa eli naisten kutsut. *Naistutkimus-Kvinnorsforskning* 1/1990, s. 4-19.
- 1996 (toim.): *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. *Kieli* 10. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- 1996: Johdanto: keskustelunanalyysin tilasta ja profiilista. Teoksessa Hakulinen, Auli (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. *Kieli* 10, s. 9-22. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- 1997: Johdanto. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s.13-17. Vastapaino, Tampere.
- 1997: Vuorottelujäsennys. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 32-55. Vastapaino, Tampere.
- Hakulinen, Auli-Saari, Mirja 1995: Temporaaalisesta adverbista diskurssipartikkeleiksi. *Virittäjä* 4/1999, s. 481-499.
- Heikkinen, Kirsi 2000: Nauru on sosiaalista ilmaa. *Tiede* 2000 7/2000, s. 20-23. Tieteen tiedotus ry. Helsinki Media Company Oy.
- Heritage, John 1995: *Conversation analysis: methodological aspects*. Teoksessa Quasthoff, Uta (toim.) *Aspects of oral communication*, s. 391-418. Walter de Gruyter, Berlin.
- 1996: Harold Gardfinkel ja etnometodologia. Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen ja Soile Veijola. *Gaudeamus*, Helsinki.
- 1997: *Conversation analysis and institutional talk: analyzing data*. Teoksessa Silverman, David (toim.) *Qualitative analysis: issues of theory and method*. Sage, London.
- Heritage, John-Atkinson J. Maxwell 1984 (toim.): *Structures of social action: studies in conversation analysis*. Cambridge University Press, Cambridge.

- Jefferson, Gail 1979: A technique for inviting laughter and its subsequent acceptance/declination. Teoksessa Psathas, George (toim.) *Everyday language. Studies in ethnomethodology*, s. 79–96. Irvington Publishers, New York.
- 1984: On the organisation of laughter in talk about troubles. Teoksessa Heritage, John–Atkinson J. Maxwell (toim.) *Structures of social action: studies in conversation analysis*, s. 347–369. Cambridge University Press, Cambridge.
- 1985: An exercise in the transcription and analysis of laughter. Teoksessa Van Dijk, Teun (toim.) *Handbook of discourse analysis. Volume 3. Discourse and Dialogue*, s. 25–34. Academic Press, London.
- 1988: On the sequential organisation of troubles-talk in ordinary conversation. *Social Problems* 35 (4), s. 418–441.
- Kangasharju, Helena 1998: Kielentutkimuksen ja keskustelunanalyysin suhteesta. *Virittäjä* 102, s. 407–412.
- Kinnunen, Aarne 1994: Huumorin ja koomisen keskeneräinen kysymys. WSOY, Juva 1994.
- Knuuttila, Seppo 1990: Nyt saa nauraa. *Tiede* 2000 8/1990, s.21–25. Tieteen tiedotus ry. Sanoma Osakeyhtiö/Sanomaprint.
- Lampinen, Arja 1990: Suomen kielen kohteliaisuusstrategiat.–Sananjalka 32 s. 77–91. Suomen kielen seuran vuosikirja. Turku.
- Lerner, Gene 1996: On the "semi-permeable" character of grammatical units in conversation: conditional entry into the turn space of another speaker. Teoksessa Ochs, Ellionor–Schegloff, Emmanuel A.–Thompson, Sandra A. (toim.): *Interaction and grammar*, s. 238–276. Cambridge University Press, Cambridge.
- Mulkay, Michael 1988: *On Humour. Its Nature and Its Place in Modern Society*. Polity Press.
- Nuolijärvi, Pirkko–Tiittula, Liisa 2000: Televisiokeskustelun näyttämöllä. Televisioinstitutionaalisuus suomalaisessa ja saksalaisessa keskustelukulttuurissa. SKS, Helsinki.
- Ochs, Ellionor–Schegloff, Emmanuel A.–Thompson, Sandra A. 1996 (toim.): *Interaction and grammar*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Peräkylä, Anssi 1997: Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 177–203. Vastapaino, Tampere.
- Psathas, George 1979 (toim.): *Everyday language. Studies in ethnomethodology*, s. 79–96. Irvington Publishers, New York.
- Quasthoff, Uta 1995 (toim.): *Aspects of oral communication*. Walter de Gruyter, Berlin.
- Raevaara, Liisa 1997: Vierusparit-Esimerkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 75–92. Vastapaino, Tampere.
- 2000: Potilaan diagnoosiehdotukset lääkärin vastaanotolla. Keskustelunanalyttinen tutkimus potilaan institutionaalisista tehtävistä. SKS:n toimituksia 791. Ykkös-Offset Oy, Vaasa.
- Raevaara, Liisa–Ruusuvoori, Johanna–Haakana, Markku 2001: Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Ruusuvoori, Johanna–Haakana, Markku–Raevaara, Liisa (toim.): *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*, s.11–38. Tietolipas 178. SKS. RT-print Oy, Pieksämäki.
- Routarinne, Sara 1997: Kertomuksen rakentaminen. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s.138–155. Vastapaino, Tampere.
- Ruusuvoori, Johanna–Haakana, Markku–Raevaara, Liisa 2001 (toim.): *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*. Tietolipas 178. SKS. RT-print Oy, Pieksämäki.
- Sacks, Harvey 1974: An analysis of the course of a joke's telling in conversation. Teoksessa Bauman, Richard ja Sherzer, Joel (toim.) *Explorations in the ethnography of speaking*, s. 337–353. T.J. Press, Padstow, Cornwall.
- 1992a: *Lectures in conversation. Volume I*. Toimittanut Gail Jefferson. Blackwell Publishers, Cambridge.
- 1992b: *Lectures in conversation. Volume II*. Toimittanut Gail Jefferson. Blackwell Publishers, Cambridge.
- Schegloff, Emmanuel A.–Sacks, Harvey 1973: Opening up closings. *Semiotica* 8/1973, s. 289–327.
- Seppänen, Eeve-Leena 1997: Osallistumiskehikko. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 156–176. Vastapaino, Tampere.
- Silverman, David 1997 (toim.): *Qualitative analysis: issues of theory and method*. Sage, London.
- Suomen kielen perussanakirja. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 55. Oy Edita Ab, Helsinki 1996.
- Tainio, Liisa 1997: Preferenssijäsennys. Teoksessa: Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 93–110. Vastapaino, Tampere.
- 1997 (toim.): *Keskustelunanalyysin perusteet*. Vastapaino, Tampere.



- van Dijk, Teun A. 1985 (toim.): Handbook of discourse analysis. Volume 3. Discourse and Dialogue, s. 25–34. Academic Press, London.
- 1996 (toim.): Discourse: a multidisciplinary introduction. Sage, London.
- West, Candace 1984: Routine complications. Troubles with talk between doctors and patients. Bloomington, Ind.: Indiana University Press.
- Virittäjä. Kotikielen seuran aikakauslehti. Helsinki.